الطبعة الثانية

الدكتورة/ جوديث برايلس

الثقة تصنع النجاح



نقله إلى العربية
مروان أبو جيب

تصوير
أحمد ياسين

د. جوديث برايلس
الثقة تصنع النجاح
العبيكان

الدكتورة/ جوديث برايلس

الثقة تصنع النجاح

نقله إلى العربية

مروان أبوجيب



مكتبة العبيكان


بسم الله الرحمن الرحيم



الفهرس





توطئة

كثيرة هي وقوعات القرن المنصرم، فكل الإجراءات الطبية (هل تود أن يُزرع لك قلب وفق منهجيات اليوم أم الطرق التي سادت قبل عشرين سنة؟) وصنوف العقاقير (تم طرح البنسلين في أربعينيات القرن العشرين)، والتلفاز وأفران الأمواج القصيرة {المايكرويف} والحواسب والسيارات وغير ذلك مما يخطر على بالك حين تجول ببصرك في منزلك أوفي مقر عملك، كل ذلك لم يكن شيئاً مذكوراً قبل ثلاثينيات القرن السابق، وكثير منه أطلّ علينا حتى في ستينياته. وما أن بزغ فجر الألفية الثالثة حتى علا هدير شبكة المعطيات العالمية (الإنترنيت).

أكثر كتب الأطفال التي انتشرت في مطلع القرن الماضي هي كتب أوز *Oz Books* من تأليف ل. فرانك بوم *L . Frank Baum* والتي تصدَّرها كتاب ساحرة أوز *The Wizard of Oz*. وحينما بلغت شمس القرن مغيبها ظهر على الساحة تحدٍّ جديد تحت اسم هاري بوتر *Harry Potter*، لكن الزمان وحده كفيل بأن يثبت إن كان هاري بوتر هو البديل في هذا القرن.

متشابهات كثيرة مازجت بين الكتابين، إذ عايش هاري ودوروثي اليُتم الذي نأى بهما عن السعادة، فكانا بحاجة ماسة إلى الاهتمام، وكل منهما أوجد عالماً من الأصدقاء الجدُد. لاتتمتع دوروثي الموهوبة بقوى سحرية مثل هاري، ولكنها تخلق في أحلامها أطيافاً سحرية، ويتعلم كل منهما في نهاية المطاف الاعتماد على نفسه وأن التغيير أمرٌ لابدَّ منه.

أقامت دوروثي عند المزارعَين الفقيرين العم هنري Henry وزوجه إم Em اللذين يسكنان في قلب براري كنساس الكئيبة التي لاتنتج من السعادة إلا القليل، وحينما رأتها إم في بيتها صرخت وتناولت يد دوروثي لتضعها على قلبها كلما لامس أذناها صوت دوروثي المشعشع مرحاً، لكنها لم تستطع أن تدرك كيف لهذه الصبية أن تجد مايضحكها في هذه البيئة الكئيبة الجرداء. وحينما اقتلع الإعصار دوروثي وكلبها توتو Toto احتملهما والبيت القديم إلى أرض أوز حيث الألوان الزاهية والجمال الفائق يُذكِّر انها بصورة الكآبة التي خلفتْها في كنساس وراءها.

مكث هاري بعد مقتل والديه عند عمته وزوجها وابن عمته المشاكس، وكان يلقى معاملة قاسية من آل درسليDursley ويجبر على النوم والعيش تحت درج ضيق في منزلهم حيث يقدمون له من الطعام أقل قليله بينما يحظى ابنهم بمعاملة ملكية حتى على طاولة العشاء. وحين دنا عيد ميلاد هاري العاشر بدأت الرسائل تأتيه فضاقت عمته وزوجها ذرعاً بها لدرجة جعلتهما يحزمان أمتعتهما إلى جزيرة نائية تفادياً لسيل الرسائل العرمرم، لكن هذه الخطوة باءت بالفشل.

وأخيراً وصلت رسالة باليد من هاغريد Hagrid العملاق الحقيقي من آل هو غوورت الذي أبلغ هاري وأمره ودعاه إلى حضور مدرسة الساحرة الوحيدة، وما عَلِم هاري أنه هو نفسه ساحر وأن عمته وزوجها شخصان عاديان وليس السحر منهما بقريب، وأن والديه بَطلان في عالم السحرة وأن قتلهما تم على يدي نظير الساحرة ونقِلا إلى دارث فادار Darth Vadar. ولقد ظهر أن مصير هاري هو عامل أساسي في بقاء آل هو غوورت على قيد الحياة وكذا جميع السحرة.

إن رسائل الحياة الحقيقية التي أفصحُ عنهما في كتاب (*عامل الثقة الخطوب الجَلَل تحقق الآمال الكبيرة*) يمكن استخلاصها من مغامرات دوروثي وهاري، فخبرتهما سايَرت كثيراً من الخبرات الحياتية التي ستواجهو نها أيها الأعزاء القراء.

ارتحلت دوروثي إلى مدينة الزمرُّد وعقدت صداقات وأنشأت علاقات وواجهت الأزمة تلو الأزمة، وفي أثناء مسيرتها إلى مقصدها على الطريق الصفراء القرميدية اضطُرَّت إلى إعادة تقييم وضعها؛ فتربيتها ونظام القيم لديها وخبرة حياتها أصبحت كلها مكونات رئيسيّة خلال ولادة الثقة لديها وتناميها، وكان حذاؤها الفضي (الذي جعلته هوليوود أحمر قانياً) رمزاً يدفعها ويُذكِّرها أن في إمكانها القيام بـ(ـه)، مهما كان الأمر الذي دلَّ عليه حرف {الهاء}، فذلك بين يديها.

أما هاري فعاش سنوات بائساً حظي فيها بكراهية عمته وزوجها وابن عمته، لكن جذوره اقتلِعت في غفلة وسيق إلى آل هو غوودرت حيث خاض المغامرة بجانبيها الطيب والشرير مرة إثر مرة، واضطر إلى إعادة تقييم وضعه وإيجاد قيمة له في ذاته، فتربيته ونظام القيَم لديه وخبرة حياته أضحت كلها مكونات رئيسية خلال ولادة الثقة لديه وتناميها، وكان أثر البرق على جبينه رمزاً يذكره بماضيه ... ومستقبله، مهما كان «ذلك» الماضي أو المستقبل، فهذا بين يديه.

صبي وصبية مختلفان، وقصتان مختلفتان، ولكن فيهما مشتركات كثيرة، فكل منهما قد اقتلِع من جذوره وبيئة والدَيه، ونزل وحيداً في أرض وبيئة غريبتين عنه، وكثيراً مايشعر به رجال اليوم ونساؤه باقتلاع جذورهم وغربتهم ووحدتهم التي لارفيق فيها.

(الخطوب الجلل) اسم أحببت أن أطلقه على الوقائع والحوادث حين تنزل بنا وتولِّد الهيجان في حياة كل منا، وهي الحالة التي ماكنت لِترغب أن تواجهها أنت أو أحد من أصدقائك، ومع ذلك فعند زوالها تجدك مندفعاً في اتجاه آخر ربما لم يخطر لك ذات يوم على بال، ومع انتقالك في تلك الاتجاهات تجد في سبيلك ظروفاً ومواجهات غيَّرت من أنماط حياتك الشخصية والمهنية أو كليهما، وفي غالب الأحيان نحو الأفضل.

إن كتاب *(عامل الثقة - الخطوب الجلل تحقق الآمال الكبيرة)* يحمل آلافاً من أصوات الرجال والنساء. نشر عام ١٩٩٠ أول كتاب من سلسلة *عامل الثقة - كيف يمكن أن تغير حياتك في خلال تقديرك لنفسك*، وكان عامل الثقة هو العنوان الأول الذي اختار جمهوري أن أستمر به، وقالوا إنه ينبئك بما بين دفتي الكتاب! وهذا الكتاب جديد في كليته، جديد في أصواته، جديد في دراسته التي يحملها وخطواته التي يضعها لكي يبني ثقتك في مسيرتك خلال القرن الحادي والعشرين. ولسوف تسمع وتقرأ قصصاً ترمز إلى أولئك النساء والرجال الذين غاصوا في بعض أيامهم في حمأة اليأس واستطاعوا مع ذلك أن يتسلقوا إلى مستويات أعلى من الإنجازات على الصعيدين الشخصي والمهني.

بعض من أولئك النساء والرجال معروفون جيداً في أوساط أصدقائهم وأُسَرِهم، ومع ذلك فلسوف تشعر بنوع من التواصل معهم، ذلك أنهم رجال ونساء حقيقيون من أبناء يوم الناس هذا الذين تحلَّوا **بعامل الثقة** وواجهوا به الشدائد في مسيرة حياتهم.

الفصل الأول



ماحاصل الثقة لديك؟

رأس الألفية الثانية محفور في عقل كل الناس على صورة واحدة تقريباً، وسيظل الأبرز سواء أكان من حيث الاستعداد لمواجهة تهديداته بوقوع هجوم العام ألفين أم مشاهدة التهويل الإعلامي الذي أحاط بالانتخابات الرئاسية الأولى أم حتى لأن تلعَقَ جراحك التي خلَّفها تدنّي قيمة محفظة أسهمك في شركات التكنولوجيا. وهنا تظهر الثقة ... القدرة على مواجهة الوقائع والتصدي لها والنموَّ فيها، وهي التي لم تكن لك فيها ناقة ولا جمل.

عام ١٩٩٠ قمت برعاية المسح الوطني الأول الذي أجريتُه حول الثقة، وقد تفضل علي الآلاف من الرجال والنساء بوقتهم وفسحوا لي المجال لسبر أغوار نواح كثيرة متعلقة بالثقة، وحين ألقيت سؤالي: «من أين تأتي الثقة؟» في ذلك الوقت كان الرجال أكثر ميلاً إلى أنها تأتي من «التنشئة» (٤٦٪)، أما النسوة فمن «الخبرة» (٤٣٪).

لكن المسح الجديد يقول ...

اليوم، وفي ظل إجابات ١٣٣٧ رجلاً وامرأة على المسح الجديد، قفزت «الخبرة» إلى المقدمة فحققت ٥٢٪ لدى النساء و٥٤٪ عند الرجال، وهبطت التنشئة إلى الدرجة الثانية فأعطتها النساء ٢٦٪

وزادها الرجال فأوصلوها إلى ٣٥٪، وهذا انعكاس في اتجاه هذين العاملَين منذ مطلع تسعينيات القرن العشرين. أما النضج فحظي بالدرجة الثالثة إذ حصل على ١٦٪ عند النساء و٩٪ برأي الرجال، والأزمة في المحل الرابع بنظر النساء ٥٪ وأنزلها الرجال إلى ٢٪ ، والجينات ... تلك المخاليق المتقافزة ؛ سجَّلت ١٪ من النساء ولم يكترث بها الرجال فعادت بالصفر.

ماذا تعني هذه الحال إذن؟ إنها تمثل وضعاً أقل مايوصف به بالنكوص، فبعد مرور عشرة أعوام تبدَّل مكان العمل غير مكان العمل وانتهى العشرُ بهَيجان سوق الأوراق المالية، ووعدتْ شبكة المعطيات العالمية بطريقة جديدة لممارسة الأعمال، وانبثقت طريقة عمل جديدة سبق من خلالها لِدُعاة زيادة الأطفال الرضع بشكل هائل أن استنْحَتوا عبارات مثل العمل تحت تأثير الكحول أو جيل الواي Y أو الألفيون أوالتوالي {فَخُذْ أيَّ العبارات شئت}، ويقول هؤلاء « لست أنا، فأنا أريد ثمَّة حياة».

عوامل أخرى

ظهرت عوامل أخرى في المسح الأصلي، هي في المقام الأول العلاقات (وهي في إحدى الحالات أكثر أهمية لدى الرجال من النساء)؛ والاستماع (فالمستمع أكثر أهمية لدى النساء منه عند الرجال) والمظهر (هو الأهم عند النساء).

لكن أحدث مسح لايبيِّن تغييراً في مكانة عاملَي العلاقات والاستماع، فالرجال أفادوا أن مستويات ثقتهم ترتفع مع العلاقة، والحقيقة أن

كثيرين منهم قالوا إنهم يحققون دخلاً أفضل في ظل وجود علاقة مع شخص آخر، وقالت النسوة إن وجود شخص يستمع على الدوام إلى أمورهن واهتماماتهن وأحلامهن هو عامل مهم في تحسين تقديرهن لأنفسهن.

حظي المظهر في الماضي بمقام أعلى عند النساء، لكنه اليوم تراكب عالياً عند الجنسين، كذلك فإن النساء رأين أن للمظهر تأثيراً في مقابلات التوظيف أكبر مما يراه الرجال، وقد أظهر بحث أجرته شركة بروكتر أند غامبل في حزيران / يونيو٢٠٠٠ أن المستهلكين رأوا في الثياب المجعدة دلالة على أن لابسها مهمل غيرصاحب مهنة وتعكس عدم الاكتراث.

أضحى المظهر أداة للتواصل، فإذا كان مظهرك حسناً شعرتَ بالراحة، وذلك مايراه نجم الغولف الكبير تايغر وودس Tiger Woods إذ قال في مقابلة له مع مجلة غولف دايجست Golf Digest في أيلول / سبتمبر ٢٠٠٠: «النجاح يصل بك إلى العالمية، وعليك أن تنتبه دائماً إلى مظهرك وكذلك إلى صورتك بنفس الدرجة من الأهمية. إنني أستمتع باللباس المهندم وبغسل وكيٍّ ملابسي، رغم أني لم أتقن بعدُ عملية كيِّ الثياب المتجعدة». ولذلك فأنا أشك في أن يظهر تايغر وعلى وجهه نظرة التقطيب!

وإني لآمل أن نكون اليوم أكثر حكمةً بعد أن ابتعد بنا العمر في مسيرته. لقد تحدثت منذ نشر أول كتبي عن عامل الثقة عام ١٩٩٠ إلى جمهو ر زاد عدده عن المائتي ألف من النساء والرجال، ووجدت أن مكان العمل قد أصبح غير مكان العمل. وأنَّ العمال غير العمال، الموقف قد تغير عما كان عليه في العقود الماضيات.

رغم أن الرجال والنساء يقولون إن الثقة في المقام الأول والخبرة في المحل الثاني، وهو أمر يشتمل على ماهو طيب وسيء وبشع، إلا أن استجاباتهم تشير إلى عدم ارتفاع مستويات الثقة لديهم عما كانت عليه قبل عشر سنين، فالرجال أكثر ميلاً إلى القول بعدم وجود اختلاف جوهري بين الرجال والنساء في تلك المستويات (٥٥٪) والنساء يزدن ذلك إلى (٦٧٪).

اختبار الثقة

أين تجد نفسك في خضّم الأشياء حين يتعلق الأمر بالثقة؛ أنت شديد الثقة، أتُراك تفتش عنها في كل مكان، أم أنت حائر بين هاهنا وهاهنا؟ اختبار الثقة المذكور في الصفحات التالية سيأخذ من وقتك دقائق معدودات للإجابة عليه فاستخدمه وسيلة للتقييم تساعدك على فهم الموقع الذي تقف فيه والناحية التي أنت بحاجة إلى الترميم فيها.

وأثناء قراءتك لكل سؤال اكتب في الفراغ الرقم الذي يعكس أفضل صورة لما تفكر به وتشعر به هذا اليوم ... وليس في الأسبوع الماضي، أو ما تأمل أن تكون عليه الأمور في الأسبوع القادم، فهدف هذا الاختبار هو الآن ولسوف يصبح جزءاً من دليلك عبر متاهة الثقة في قابل أيام حياتك.

نادراً أو معدوم	ليس في غالب الأحيان	أحياناً	مراراً وتكراراً	نعم! معظم الأحيان أو في كل حين
١	٢	٣	٤	٥

ـــــــــــ هل تستمتع بالعمل الذي تقوم به وتفلح فيه؟

ـــــــــــ هل أنت أفضل صديق لنفسك حين تخطئ؟

ـــــــــــ هل تعترف بإنجازاتك الخاصة وتستفيد منها؟

ـــــــــــ هل تعمل على أن تتعلم أشياء جديدة وتستمتع بذلك؟

ـــــــــــ هل أنت سليم من الناحية الجسمية والفكرية؟

ـــــــــــ هل تشعر بالراحة لمظهرك سواء كنت عارياً أم مرتدياً ثيابك؟

ـــــــــــ هل تخفف من وقتك الذي تمضيه مع الأشخاص السلبيين أوتضع حداً له؟

ـــــــــــ هل تحيط نفسك بأشخاص يثيرون إعجابك؟

ـــــــــــ هل لك صديق أو زميل صدوق لاتشعر بالحرج أمامه؟

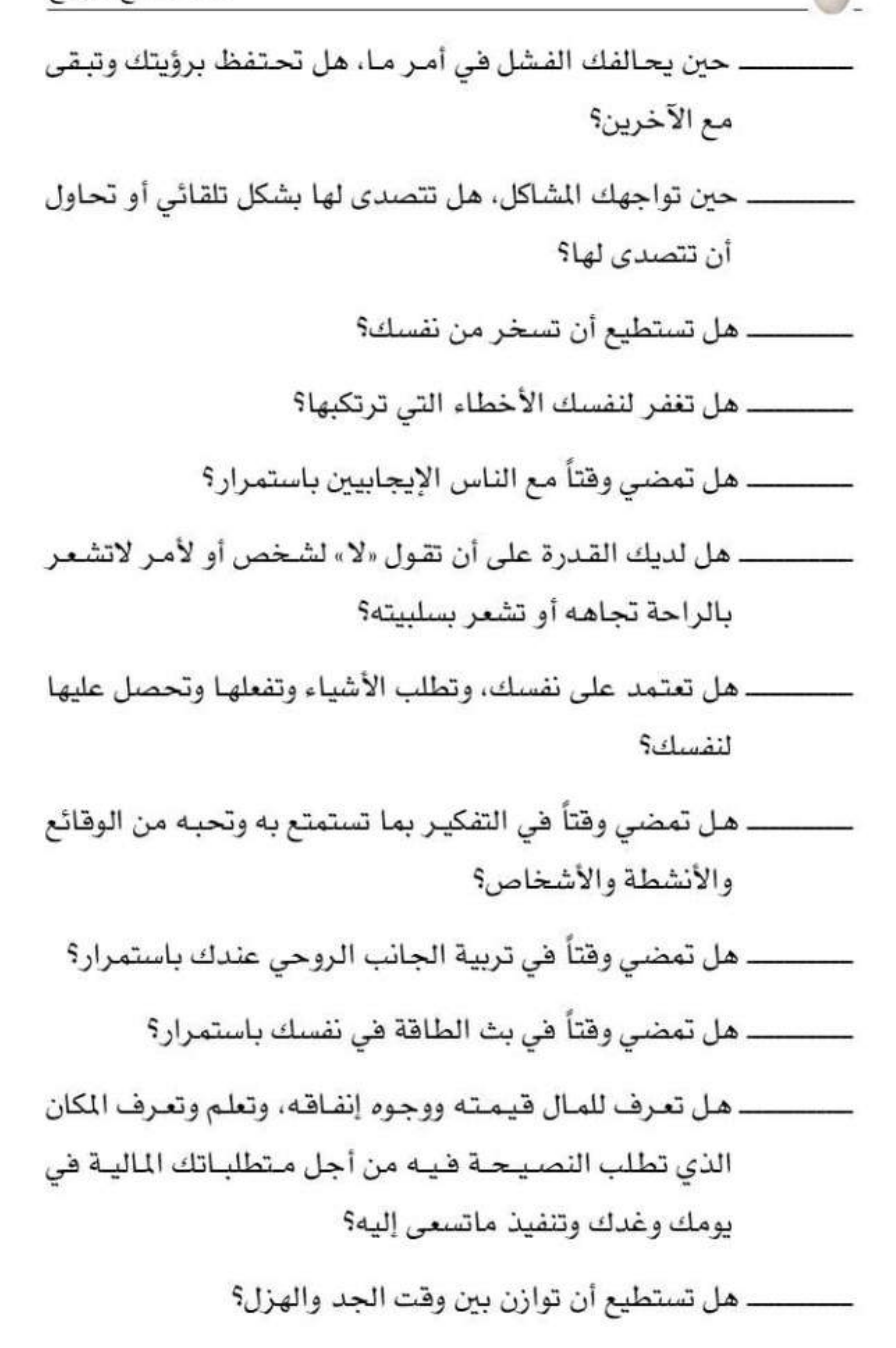
ـــــــــــ هل يسعى إليك الآخرون لطلب النصح والدعم منك باستمرار؟

ـــــــــــ هل يستمتع الآخرون بالقرب منك؟

ـــــــــــ هل تستطيع أن تطلب شيئاً عندما تحتاج إليه أو تريده؟

ـــــــــــ هل ترتاح إلى السعي لطلب المساعدة حينما تحتاج إليها؟

ـــــــــــ حين ينتقدك الآخرون أو يرفضون وجودك، هل تقيِّم ذلك ثم تمضي في سبيلك؟



ــــــــــ حين يحالفك الفشل في أمر ما، هل تحتفظ برؤيتك وتبقى مع الآخرين؟

ــــــــــ حين تواجهك المشاكل، هل تتصدى لها بشكل تلقائي أو تحاول أن تتصدى لها؟

ــــــــــ هل تستطيع أن تسخر من نفسك؟

ــــــــــ هل تغفر لنفسك الأخطاء التي ترتكبها؟

ــــــــــ هل تمضي وقتاً مع الناس الإيجابيين باستمرار؟

ــــــــــ هل لديك القدرة على أن تقول «لا» لشخص أو لأمر لاتشعر بالراحة تجاهه أو تشعر بسلبيته؟

ــــــــــ هل تعتمد على نفسك، وتطلب الأشياء وتفعلها وتحصل عليها لنفسك؟

ــــــــــ هل تمضي وقتاً في التفكير بما تستمتع به وتحبه من الوقائع والأنشطة والأشخاص؟

ــــــــــ هل تمضي وقتاً في تربية الجانب الروحي عندك باستمرار؟

ــــــــــ هل تمضي وقتاً في بث الطاقة في نفسك باستمرار؟

ــــــــــ هل تعرف للمال قيمته ووجوه إنفاقه، وتعلم وتعرف المكان الذي تطلب النصيحة فيه من أجل متطلباتك المالية في يومك وغدك وتنفيذ ماتسعى إليه؟

ــــــــــ هل تستطيع أن توازن بين وقت الجد والهزل؟

———— هل أنت متفائل بالخير وإيجابي، وهل ترى في الحياة متعة من حيث الأساس؟

———— هل تحب الذي هو أنت؟

———— هل تشعر أنك «على الطريق» الصحيحة المرسومة لك؟

———— حين تشعر بالتأييد الكبير {أو غير الكبير} لأمر أو قضية ما، هل تجاهر بذلك؟

وضعُ العلامات

العلامة القصوى التي يمكنك الحصول عليها هي ١٥٠ وذلك حين يحظى كل سؤال بخمسته، وهذا أمر مشكوك فيه. أحد أكبر الأسرار هو أن النساء والرجال الواثقين جداً بأنفسهم يتعرضون لأوقات تتدنى فيها هذه الثقة الكبيرة، وهناك في الحقيقة أوقات تتفلّت الثقة منهم بشكل كامل، فهل يدهشك ذلك؟ ينبغي ألا تندهش.

١٤٠ - ١٥٠ : **شديد الثقة بنفسك** - ثقتك بنفسك شديدة، وقد تعلمت كيفية الوصول إلى الثقة والمحافظة عليها وزيادتها، فمرحى !

١٢٠ - ١٣٩: **واثق في غالب الأحيان** - لديك قدر كبير من الثقة، ولك المزيد إن حسَّنت التصرف قليلاً، ومن المحتمل كثيراً أن تكون لك القيادة في الموقع الذي تحتله، والمؤكد أن لديك الشيء الكثير مما يمكِّنك من الصعود إلى القمة.

٩٠ - ١١٩ : **الثقة بَيْنَ بَيْن** - أنت في الوسط، مما يعني التردد في أفعالك فلست من هؤلاء ولا من هؤلاء. لماذا لا تراجع وضعك وتحاول أن تتعلم شيئاً جديداً؟ عليك بمراجعة إنجازاتك الماضية، فقد حان وقت المديح حتى ولو جاء هذا المديح لنفسك منك فقط.

٦١ - ٨٩ : **لا تتحلى بالثقة كثيراً** - ثقتك مهزوزة، وقد حان الوقت للقيام بخطوة إلى الوراء وسبر الأغوار، وإعادة السؤال : «هل أنت على الطريق الصحيحة المرسومة لك؟ وهل الاعتماد على النفس من سجاياك، وهل تطلب الأشياء وتفعلها وتحصل عليها لنفسك؟» لعل العلامات التي وضعتها عند الإجابة على أسئلة الاختبار هي ١ أو ٢، وربما كان هناك من يراقبك في هذه الأثناء بإذن منك. عليك بالثقة بنفسك واتِّباع ماتمليه عليك عواطفك، وليس الآخرين.

أقل من ٦١: تكاد تكون عديم الثقة - ويحك .... مبضع الجراح لابد قادم، وأنت بحاجة إلى أن يكون حولك المزيد من المحفّزات ... سواء في العمل أو في البيت، فإذا كان أفراد الأسرة والأصدقاء يدفعون بك إلى الحضيض فلا بأس من إبلاغهم بحاجتك إلى المعونة الإيجابية وليس إلى الانتقادات السلبية، وعليك بمعاملة نفسك وكأن أحدكما جديد على الآخر، وبقراءة كتب عظيمة وحضور محاضرات محفِّزة ومشاهدة أفلام مرحة، وبذل جهود واعية للانعتاق والتطلع نحو الأعلى والأسمى!

إذا كانت العلامات التي استحصلت عليها من خلال الإجابة على الأسئلة المنفردة أدنى من ثلاث علامات لكل منها فهذا لايعني وجوب رفضك لنفسك، بل هو دلالة على الوضع الذي أنت عليه اليوم ومدى التأثير الذي حصل عليك في الماضي، واختيار موقع الغد المأمول هو من صنع يديك أنت وحدك، وعليك وحدك يقع اختيار الخطوات التي يجب عليك تفعيلها والتحرك بها.

تقدير الذات والثقة متسايران يداً بيد.

تقدير الذات هو الاعتبار والتثمين والاعتناء الذي بين يديك لنفسك.

الثقة تأخذ بيدك بعيداً.

والثقة هي القوة التي تخلق الاحترام والتثمين والاعتبار الذي تخصّ به نفسك .

الأغنية حزينة

نحن، بعد أن وصلنا إلى سن الرشد، نقول إن للولد حين يولد الحقَّ في أن يشعر بالأمان والسلامة اللذيْن ينشآن عن الأسرة والمأوى والتغذية والرعاية والتنشئة، ولكننا جميعاً نشعر في الحقيقة أن ذلك لايتوفر لجميع الأطفال. والواقع أن بعضاً منكم أيها السادة القراء قد عانيتم من مثل هذا النقص، وها نحن ذا راشدون عاقلون نعمل على أن نؤمن لأطفالنا ما افتقدناه.

تتملكني الدهشة دائماً بشأن قدرة بعضنا على استرجاع بعض الوقائع التي مروا بها عندما كانوا يتدرجون حتى في مراتع الصِّبا الطفولي، لكن النسيان طوى معظم سنوات هذه المرحلة عندي، فقد حملتْ أمي مرات عديدة وأسقطت أحمالها عدة مرات فبقينا ثلاثة على قيد الحياة كنت فيهم البنت الوحيدة، ولعل بعض الناس يرون أني ترعرعت في الدَّلال لكوني البنت الوحيدة ضمن كوكبة الصبيان وأني عوملت كأميرة، كلا! فالصبيان هم النوع المفضل.

صورة حياتي حتى يوم مولدي الثامن فارغة إلا من حفنة ذكريات هي تسع على وجه التحديد: الزلزال الكبير الذي ضرب لوس أنجلوس في مطلع خمسينيات القرن العشرين، والنار التي شبّت بمرآب منزلنا وبشجرة الأفوكادو في منزل جيراننا عندما كان أخي يلهو بالألعاب النارية، وإذ منعني سائق الحافلة المدرسية الصعود إليها وبيدي كأس من البوظة، ويوم جئنا بجهاز التلفاز أول مرة وتحلقتُ مع أخويَّ حوله لنشاهد فيلم *الجوال الوحيد* يطل من خلال علبة كبيرة عبر شاشة صغيرة بالأبيض والأسود، ولا أنس بالطبع مربيَّتنا (لوتي) التي كانت تتقافز على الحصان أثناء سباق عرض في التلفاز، ومن ثم اصطحبتني لزيارة أفرادٍ من أصدقائها وأسرتها ولم أكن قد رأيت في حياتي مثل هذا العدد من السود في وقت واحد، وحين ألقى بي أخي في بحيرة ليرى إن كنت أستطيع العوم بعد أن قد تعلمت السباحة في الثالثة من عمري، وحين رماني أخي الأكبر بالحجارة بينما كنت أركض في الحقل فأمسكني أبي بعد أن حلقوا شعر رأسي تمهيداً لخياطة الجرح الذي سبّبه لي أخي، وهذا كل شيء، وليس فيه من الإثارة في حياة صَبية في مقتبل عمرها.

احيطت دوروثي بحياتها المقفرة المجدبة، وكان هاري قعيد الغرفة الصغيرة تحت الدرج، أما أنا فأمضيت سنوات عمري الأولى مثلهما إلى أن انتقل أهلي إلى ساحل جنوبي كاليفورنيا ولقيتُ ديان ويلكنسون Diane Wilkinson التي اصطحبتني في عصر أحد الأيام إلى منزلها للقاء أسرتها المؤلفة من ثلاث شقيقات وأبوين. تخطت دوروثي عتبة البيت إلى جنة الأو راق الخضراء والظلال الوارفة، لكني خرجتُ

من البـاب ووجـدتني بين أناس قُـدِّر لي في قـابل أيامي أن أسـمـيـهم أسرتي البديلة الأولى.

في قبيلة ويلكنسون أربع بنات دون أخ، والسيد ويلكنسون - الذي أصبح عندي العم Dave ديف على الفور - كان قد ترك العمل منذ فترة طويلة واشترى للفتيات معدات التدريب، أما السيدة ويلكنسون، التي أصبحت الخالة نينا، Nina فعلّمتني الخياطة وكذلك معنى الأسرة والاهتمام، ولم أدَّخِر جهداً في أن أمضي كل لحظة قدرت عليها في بيتهم وأن أخادع حتى أستحصل على دعوة منهم لقضاء الليلة عندهم، فكنت أعود إلى منزلنا لتغيير ملابسي أو أبقى في بيتهم الذي أصبح أرض أُوز بالنسبة لي، والفرق الوحيد هو أن دوروثي كانت تصبو إلى العودة إلى منزلها، أما أنا فلا.

شعرت لأول مرة في حياتي - كطفلة - بالأمان وقد أصبحوا بديلاً عن أسرتي الأبوية، والشعور بالأمان عند الطفل بكثير من الحماية الجسدية، فهو الشعور بالدفء والرعاية والتنشئة، والشعور بالسرور لأن لدى هذا الطفل أنه أصبح جزءاً من حياتهم. حينئذ عثرت على أرض أوز متمثلة بالدفء والأمان الذين لم أرضعهما حتى بلغتُ الثامنة وكذلك بقططي التي كان مواؤها يهدهدني إلى نومي كل ليلة، وكنت قبل ذلك أشعر بعدم الحماية واليأس وعدم القيمة، ومع كل ذلك الدفء والأمان، فأنا لست صبياً!

إحتياجات الطفلة

تناضل الطفلة كيْ تشعر أن لها قيمة وأنها محبوبة، وليس من الصعب عليها؛ إلى أن يتم لها ذلك، أن تستمر في أحلامها وأهدافها

الأخرى في النمو وتوسيع نطاق أنشطتها الطفولية، ومصدر تلك القيمة أو انعدامها الوالدان أو مَن يقوم مقامهما. وفي جميع الأحوال فقد انتهى بي المطاف بأبَوين بديلين، وما كان لي ذكْرٌ إلى أن بلغت تلك المرحلة حول من أكون وماذا أستطيع أن أفعل وماهي مصادر القوة التي أمتلكها، حتى فيما يتعلق بحقي في أن يكون لي أصدقاء وصديقات. ومن المؤكد أن أحداً لم يأت معي إلى البيت فلم يخطر لي أن أحضر أحداً إلى البيت أبداً.

الصورة المثالية هي حاجة الأطفال إلى معرفتهم بأنهم مقبولون من قبل الوالدَين والأسرة، وذلك حين يزدهر هذا القبول، وهذا مالم يتسنَّ لي إلى أن انتقلت أسرتي التي ولدت فيها ووجدت أسرتي البديلة.

هناك اختلاف كبير بين الحياة العاطفية عند البالغ وعند الطفل، فنحن كبالغين نستطيع أن نصنع القرارات بشأن إحساسنا الطيب بأنفسنا، وشعورنا بالأمان من حولنا، لكن على الطفل أن ينتزع ذلك من العالم الخارجي، وأين له في نهاية المطاف أن يستنبط ذلك النمط؟ نحن كبالغين نستطيع قياس قيمتنا في أنفسنا، أما بالنسبة للأطفال فهي صورة مرتدة، وقيمتهم الذاتية ستكون انعكاساً للاحترام الذي يتمتعون به ممن يحيط بهم بصورة مباشرة.

كتب الحياة السوداء البسيطة

مع خُطى الأطفال المتباعدة عن الطفولة وعبورهم مجاهل المراهقة ثم الشباب في نهاية رحلتهم نجدهم يحملون معهم أمتعة مختلفة عاطفية ومكتسبة تعلموها، ولقد كان من أمتعتي كتابٌ «فكريٌّ» أسود

صغير، سلسلتُ فيه من الأشياء والأمور التي آليت على نفسي ألا أفعلها مع بناتي أبداً إذا قدّر لي ذلك، ولْتلاحظوا معي أني قلت: «بناتي».

اليوم وقد قطعت شوطاً بعيداً من خمسينيات عمري، أجد فيما أعلم أن أخويَّ قد ترعرعا بشكل جيد من حيث الأساس، وتربَّيا وفق قانون تلك الأيام القائل إن الصبيان هم الجنس المفضل، إذ نفثتْ فيهم الشجاعة على تحمل المخاطر والالتحاق بالمدرسة وتعلم المهن وهي أمور قد فعلوها، أما أنا فكنت مهيئة لأن أكون أماً حيث يُفترض أن أتزوج وأنجب أولاداً، وإذا كان لي أن أعمل فيجب أن أكون ممرضة أو معلمة.

وحينما انطلقتُ من مراهقتي انتقلت عائلتي الأبوية مرة أخرى فانفصلت عن آل ويلكنسون، وتاهَت بي الأيام خائفة وحيدة دونما صديق إلا من قطتين، ولم يُتحفني أحد بمحبته.

وفي العام التالي صادقت ليندا برايلز Linda Briles فأصبحتْ الحلقة الأولى مع عائلتي البديلة الثانية، وصارت أمها جويس أمي البديلة الثانية، وكانت امرأة رعتني بشكل لايصدق ودون حدود، فكان عندها منتهى استكمال دروسي، وتعلمتُ على يديها كل شيء عن العلاقات والمخاطر والتواسع والتقمص العاطفي. وأخيراً تملكتُ أمرَ نفسي وقوتي المتنامية وأصبحتُ المرأة الذكية صاحبة القوة التي تمكنني في نهاية المطاف من القيام بأي شيء أردت فعله حينما أحزم أمري.

مع تنامي التقدير الذاتي أثناء المراهقة تتناقص الحاجة إلى حماية الوالدين إلى حد كبير. ألم يكن حولنا مراهقون؟ في نهاية المطاف يشعرون بأنهم يعرفون الأمور بشكلٍ أفضل من والديهم وأنهم يعرفون

كيف يغيرون العالم؟ لقد دخلتْ عبارة «ضغط النظير» في هذه المرحلة من التطور. ليس من الضروري أن يهتم المراهقون باستحسان آبائهم واحترامهم، بل إنهم يسعون للحصول على استحسان نظرائهم، فهي التي تشغل بالهم.

وأخيراً نصل إلى مرحلة كهولة الشخص الناضج، ونحن من الناحية المثالية نشعر بالأمان والقيمة ولا نحتاج إلى استحسان وإعطاء قيمة لأنفسنا من قبل أحد، لكن الأمر لسوء الحظ على غير هذه الصورة. الحاجة إلى الدعم في السنوات الأولى قد تشعِر البالغين بعدم الأمان وقلة القيمة وتلجئهم إلى السعي وراء الاستحسان والاحترام الدائمين من مصادر أخرى.

أنا وبنتاي و نضحك اليوم كثيراً على «كتابي الأسود الصغير» المليء بالأمور التي كنت سأفعلها إذا أصبحت أمّاً لبَنات، ذلك أن الكتاب الفكري الأسود الذي أخذ شكله منذ خمسة وأربعين عاماً خلت مازال على وضوحه الذي كان عليه حينذاك. ولست أدري مُقامي اليوم لو لم أجد، أو يجب عليَّ أن أقول لو لم يجدني آل ويلكنسون عندما كنت فتاة صغيرة، وأجد بعدهم جويس برايلز في عنفوان مراهقتي. إن الإحساس بالأمان والقيمة والتثمين والاعتبار لنفسي والذي زرعوه أمكن فتاة وحيدة غير مرغوب بها من أن تزدهر وتتحول إلى بالِغة منتبهة مدعومة حسنة التنشئة، فلهم شكري البالغ من أعمق أعماق قلبي.

ولسوف أفرد في كل فصول كتاب (**عامل الثقة**) **الخطوب الجلل تحقق الآمال الكبيرة** خواطِر تتضمن «الآهات» التي تمخضت عنها الشدائد التي مررتُ بها ومرَّ بها الآخرون.

الخطوات العشر لبناء الثقة التي أوردتُها في الصفحات التالية هي نِتاج المعلومات المستقاة من آلاف الرجال والنساء، كثيرون منهم سبقوكم على الطريق وبعضهم سائرون عليها، وقد شاركوا الآخرين بملئ رغبتهم بمطبّاتهم التي ألقتهم بها الخطوب الجلل التي انفرجت فيما بعد.

الخاطرة الأولى ***ليس لأحد سواك أن يزيد من ثقتك***

هذه الخاطرة دسمة في كلماتها بسيطة في مفهومها، فلْنتابع الخطوة الأولى لبناء الثقة.



الفصل الثاني



الخطوة الأولى

استفتِ قلبك ... وكن صادقاً مع نفسك

لم يخطر لي أن أستطيع القيام بـ (هـ)، بصرف النظر عما يدل عليه حرف (الهاء) هذا، وقد علمت على الدوام أنني إذا بذلت جهدي بما يكفي استطعت أن أفعله.

ماري كيه آش

مستحضرات ماري كيه التجميلية

عندما بدأتُ الكتابة لأول مرة قبل عقدين من الزمان تملكتني الإثارة بما ورد إليَّ من ملاحظات القراء ورسائلهم، باعتباري جديدة في هذا الميدان. وقد جاءتني إحداها من ماري كيه آش Mary K. Ash ؛ عميدة صناعة المستحضرات التجميلية التي ظلت طوال سنين ترسل إلي بملاحظات تشيد بكتبي، وإني لأحب أن أقول إنني وددت لو تسلمتُ مثيلات لها عن كل كتاب خطته يدي، ولكن الأمر لم يكن كذلك. ركَّزتْ على الكتب والمواضيع التي تؤيد عواطفها تجاه النساء، وفي مقدمتها

المسؤولية المالية وتقدير الذات والإيمان، ولقد أنشأتْ عاطفتها امبراطورية شقت الطرق أمام ملايين النساء من أجل الوصول إلى أهدافهنَّ.

في المسح الذي أجريناه سألنا المشاركين عما إذا كانوا يقرنون أقوالهم بالأفعال، وهل ينفذون مايقولون: إنهم سيفعلون، أم أن ذلك لايجد بعد الشفاه سبيلاً إلى التجسيد؟ هل هم صادقون مع أنفسهم؟ انقسمت الإجابات ضمن فئة أحياناً نادراً بالتساوي، وكان جواب ٧٪ من النساء والرجال أن قرّن القول بالعمل عناء، وعند فئة دائماً أكَّد ذلك ٤٤٪ من الرجال مقابل ٣١٪ من النساء، وحملت فئة غالباً نسبة أكبر من النساء بلغت ٦١٪ بالإيجاب مقابل ٤٩٪ من الرجال.

الصّفاقة ١٠١

أول انتخابات رئاسية وطنية في القرن الجديد تمخضت عن الخطوط العريضة لمقادير «الصفاقة». قام المرشح الديموقراطي آل غور Al Gore باختيار عضو مجلس الشيوخ عن ولاية كونيكتيكت جو ليبرمان Joe Lieberman ليزامله في الترشيح لمنصب نائب الرئيس، وهذه صفاقة لأن ليبرمان هو أول يهودي يخوض الانتخابات على مستوى قومي، وصفاقة لأن ليبرمان جاهرَ كثيراً في رحاب مجلس الشيوخ بالتنديد بالسلوك الغبي لَمن كان رئيساً حينذاك؛ بيل كلينتون، تجاه لوينسكي Lewinsky ولم يكن من المهم أنه كان من الزملاء الديموقراطيين، وصفاقة لأن ليبرمان كان راغباً بأن يمد عنقه ليعبر بالقول عما تشعر به الغالبية العظمى من زملائه: إن كلينتون أحمق وإن فعلته خطأ، وصفاقة لأن جو ليبرمان ليس سياسياً عابثاً، فكثيراً ماتجاوز الخطوط الحزبية من أجل تأييد أمور وقضايا يؤمن بها.

لم يكن رد ليبرمان على فعلة كلينتون مثيرة لدهشة أصدقائه وأسرته وزملائه، ففي مقابلات لاحصر لها مع محطات التلفزة سي إن إن CNN و إيه بي سيABC و إن بي سيNBC و سي بي إس CBS كانت تعليقاته تذاع المرة تلو المرة، وكان مما يثير السخرية ألاَّ تجد أبواق الجمهو ريين شيئاً سلبياً ضده بعد أن رشَّحه الديموقراطيون في صيف عام ٢٠٠٠. لقد دأب ليبرمان على أن تكون سياسته قائمة على فعل «الشيء الصحيح» مقابل الشيء السياسي.

تحدثتُ في تسعينيات القرن العشرين أمام مؤتمر قطري في ولاية إنديانا بحضور عضو مجلس الشيوخ فريد تومبسون Fred Thomp-son الذي كان يخضع لجلسات استماع حول تمويل حملته، وقد اتفق الحاضرون على أن ليبرمان هو أعلى الديموقراطيين مرتبة أثناء الجلسات، وقال: إن ليبرمان رأى أن «النظام فاسد» وأنه وقف في وجه البيت الأبيض حينما حاول ممارسة الضغط عليه لكي يحجب تأييده في جلسات الاستماع لتومبسون، ولكن ليبرمان أبى.

عندما اشتدَّ أُوار فضيحة لوينسكي كان الجمهوري بيل بينيت Bill Bennett يقدِّم جميع حلقات سِجال الأحد الصباحية بشكل دوري ويكرر قوله: إن الرئيس ينبغي أن يكون «المثل الأعلى الطيب، مثل جورج واشنطن.... أو جوليبرمان». وقد عمِل ليبرمان سنوات عديدة جنباً إلى جنب مع بينيت ضد إذاعة استعراضات مثل التي يقدمها جيري سبرينغرJerry Springer ، والموسيقى الصاخبة الهادرة التي تصاحب قصائد عاطفية سلِسَة متوالية وضد ألعاب الفيديو الشعبية، وقام

الرجلان بتسليم جوائز «البالوعة الفضية» وهي من أحطّ الجوائز المخصصة لسقط المتاع الثقافي الأدنى.

فما هي عاطفة ليبرمان؟ سيقول الكثيرون: إنها إيمانه. ليبرمان يهو - دي متعصب وينظر إلى يوم السبت على أنه يومه ويوم أسرته ويوم إيمانه، وأنه ليس يوماً للعمل ولا للسياسة، وبين غروبَي شمس الجمعة والسبت عيده الديني ويوم راحة. وبوصفه يهودي متعصب فهو لايركب السيارات ولا يستخدم الهاتف ولا الكهرباء أيام السبت، وهو معروف بأنه يسير أميالاً عديدة ليدلي بصوته في مجلس الشيوخ أيام السبت، وفي هذا بالنسبة للبعض شيء من الغلوّ، أما ليبرمان فيراه جزءاً من حياته.

ويتساءل البعض، لو انتخِب ليبرمان وآل غور فماذا يحصل إذا وقعت حالة طارئة ليلة الجمعة أو يوم السبت؟ وفي ذلك قال ليبرمان في مقابلة مع مجلة تايمز Times: «إذا سنحت لك فرصة لمساعدة الناس يوم السبت فالضرورات تبيح المحظورات، وقد عرف الجميع عندما كنت مدعياً عامّاً في كونيكتيكت أن بإمكانهم دعوتي لاتخاذ قرارات أو توقيع أوراق في اليوم المقدَّس».

إن إيمان جوليبرمان هو جوهر ماهو عليه، والقيَم التي نشأت عنه تدخل في صميم الوظائف التي يقوم بها تجاه أسرته ومجتمعه ومجلس الشيوخ ... وتجاه نفسه.

عضو مجلس الشيوخ جو ليبرمان محبٌّ لنفسه وصادق معها، ويعرف متى ولماذا يجب أن يرفض أمراً ما.

الخاطرة الثانية

إذا لم تقل «لا» لم تعد كلمتك «نعم» ذات قيمة

انزلاق عاطفتك إلى ناحية أخرى

كنت في صِباي بارعة باستخدام المزلقة ذات العجلات الحديدية، ولم تكن المزلقات في أيامنا قبل ما يزيد عن أربعين سنة أنيقة كمثيلاتها اليوم في محلات الألعاب. وعندما كنت في الثامنة من عمري كان أقرب الأشياء إلى مزلقة اليوم عبارة عن لوحين عاديين مثبّتين بمسامير على قطعة خشب محمولة على محورين تحمل كلاً منهما عجلتان، ولعلّنا لم نكن على جانب كبير من الأناقة لكنّ شيئاً من الطِّلاء أضفى على مزلقاتنا شكلاً أنيقاً (إذ لم تكن الأوراق اللاصقة موجودة حينذاك).

أنشأتْ إلسكا ساندورElska Sandor و كاثرين ليونز Cathe-rine Lyons محل روكي Rookie في نيويورك لتصميم وتصنيع المزلقات والثياب، وهما اليوم صاحبتا الشركة الأولى والوحيدة لجميع المزلقات النسائية، وقد لاحظتا أن ملابس البنات الرياضية لم تكن تصنع على يد أحد.

في الفترة التي سبقت شركة روكي، كانت ساندور في الأكاديمية تحضر لإجازة الماجستير في الفن البوذي ظناً منها أنه محراب كسبها، ولكنها أدركت في تلك الأثناء أنها أكبر من ذلك،

كنت في لندن أحضر الماجستير في الفن البوذي وقد تملكتني على الدوام فكرة أن أصبح أستاذة، ولكني أدركت حينذاك أن في مقدوري البدء بعمل من غير الضروري أن يكون تقليدياً، وأستطيع أن أسير وراء عاطفتي فقط.

أُخِذ اسم شركتهما {روكي التي تعني مبتدئة} من وضعهما حين دخلتا ميدان الأعمال، فهما مبتدئتان، وفي البداية مارستا مختلف الأعمال، العلاقات العامة و بيع الكتب وَ التصميم وَ التوزيع و التهليل وَالتفاوض. وقد أثمر الوقت الطويل الذي انقضى في عملهما الجاد خيراً عندما بدأ الهاتف يحمل سيل الطلبات، وزادت المحلات التي تختزن منتجاتهما على الخمسمائة في الولايات المتحدة وفي بلدان عديدة، وقد علِمت كل منهما بقدرتها على أن تكون صادقة مع نفسها وتخرق التوقعات الموصوفة والتي سيقودهما إليها التدريب التقليدي الذي أنجزتاه، فالعاطفة تحقق أمراً مختلفاً.

السير على الصورة التي تريد

إن وضع الأولويات والتركيز هي كلمات تصف سوز أو رمان Suze Orman إحدى ربّات المال التي عرفها العقد الماضي بين أكثر الأشخاص نفوذاً إذ بيعت كتبها بالملايين. ولكن هل كان طريقها محفوفاً بالورود قبل أن تصبح مؤلفة لأكثر الكتب مبيعاً وَكذلك شخصية وسائل الإعلام؟ كلا! بل كان عليها سلوك متاهات قبل ذلك.

حاضرت العام الماضي أمام الجمعية الوطنية لسيدات الأعمال في مؤتمر بفلوريدا حيث تحدّثت السيدة أو رمان في مُستهله ذلك الصباح

عن المال، ولم يكن موضوع حديثها عن المال مفاجئاً حين تناول الجانب الفلسفي مقابل الأمور الأساسية التي تتعلق به ومُجرَياته.

سوز أو رمان، التي كسبت الملايين، لاتحيط نفسها بما يحيط به أصحاب الملايين أنفسهم، فما زالت تقطن البيت الذي اشترته قبل عشرين سنة في أو كلاند بكاليفورنيا بمساحته الكلية البالغة ألف قدم مربع، ولا تنفق الأموال الطائلة على نفسها، وتعتقد أن عليك أن تعطي إن أردت أن تأخذ. ذلك أن دفع عُشر أموالها إلى الكنيسة أمر صار جزءاً من حياتها.

أقرَّت في حديثها بالكثير من فضل أبيها الذي تقلَّب عليه الفقر والغنى كثيراً في حياته، وجرَّب الإخفاق الذي حمله على البدء من جديد، وتعلمت أن الفشل أمر يحدث وأن الأشياء الجيدة يمكن أن تحدث أيضاً، وأن الأمر الوحيد المهم في الحياة هو الموقف الذي تتخذه ... وأنك بالموقف الإيجابي تستطيع أن تبدأ من جديد.

أحد الأمور الإيجابية في الاستماع إلى كلام أو رمان وقراءة كتبها هو أنها لم تولد على طبق من ذهب وأن أسرتها لم تورِّثها شيئاً، ففي بداية مسيرتها المهنية عملت في سمسرة الأسهم لدى شركة ميريل لينش Merrill Lynch ، وفي عام ١٩٨٣ كسبت مالاً كثيراً - وقبل مدة طويلة من ظهور كتابها *الخطوات التسع نحو الحرية المالية* في السينما ولكنه لم يكن الحل الذي كانت تتطلَّع إليه لقد شعرت بفراغ كبير، وكانت غارقة في الخطوب التي أحاطت بها، وفي ذلك قالت:

ليس من المناسب ألا أكون سعيدة في ظل كل هذا المال الذي أمتلكه، فالسعادة الروحية جاءتني وكنت أطلبها وينبغي علي أن أستمر فيها، ولم يكن ذلك لحتميتها بل لأنه لم يعد هناك ما ألتفت إليه، فالمال شيء "خارجي" إن لم تستطع الالتفات إليه طلباً للسعادة، فإلامَ تلتفت إذن؟ الجواب في ..... عليك أن تلتفت إلى نفسك.

قالت أورمان: إنها بدأت تواجه ماضيها والديون المتراكمة على بطاقة ائتمانها (نعم بطاقات سوز أورمان كانت مدينة مثل الكثيرين في الولايات المتحدة!) وتتصدى للتأثيرات التي تفرضها عاداتنا في إنفاق المال على ثقافتنا. هلموا بنا نتصدى لها، فأمريكا بلد مادي، ومسايرة آل جونز والسعي للتفوق عليهم هي الطريقة التي يعيش عليها الملايين، والقول إن على المرء أن يتدبر أموره بالمال الذي بين يديه يتطلب الشجاعة والعاطفة، ولقد قالته أورمان، فَهلاَّ قلته أنت؟

جهاز حاسب آبل واحد في كل يوم

عملتُ ثمانية عشرة عاماً كاملة في وادي سيليكون، خمستها الأولى سمسارة للأسهم، وثمان تلتها كمخططة مالية مجازة قبل أن أتفرغ عام ١٩٨٦ للكتابة والأحاديث. وبصفتي مستشارة استثمارية سكنتُ الوادي قبل ظهور الأسراب الكبيرة من زغاليل الشركات المغمورة التي اتخذت من شبكة المعطيات العالمية مُنطلقاً لها - الدوت كوم dot com -، فقد رأيت العديد من الصغار الجدد متطاولة الأعناق حتى ليكاد يراها كل أحد - هيوليت باكر Hewlett Packard وَأدفانسّد مايكرو ديفايسز Advanced Micro Devices وإنتل Intel وغيرها - واستمرت

تتطاول إلى عمالقة اليوم التي تقف بينها شركة آبل كومبيوتر Com-puter Apple.

انطلقت آبل كومبيوتر من مرآب، وعايشت الصعود والهبوط الزئبقيين تحت سمع وبصر المستثمرين ومستخدمي الحواسب منذ سبعينيات القرن العشرين. ومن المدهش مشاهدة ولادتها على يديْ ستيف جوبس Steve Jobs وَستيف ووزنياك Steve Wozniak باعتبارهما العبقريَّين المبدعين اللذين لعبا دور القابلتين العبقريتين، وكذلك رؤية التجارب التي خاضتها حين كادت تودي بها إلى الهلاك.

انضم جون سكلَي John sculley إلى رَكْب شركة آبل لاستلام زمامها وقيادتها إلى الجيل الثاني، فرحَّب به جوبس - مديرها التنفيذي الذي كان حديث عهد بلعبة الإدارة - وعملا يداً بيد سنين عديدة إلى أن أحيط علماً بأنه لم يعد الرجل المناسب، فانتهى به المطاف إلى خارج الشركة عام ١٩٨٥. وإني ليخامرني الشك في أنه أحس أن سكلي خان ثقته ودعمه، ذلك أن الرجل القادم من شركة بيبسي ألقى بجوبس خارج الملعب فآثر ووزنياك الانسحاب منه في وقت مبكر.

لكن جوبس انطلق فيما بعد بشركته نيكست NeXt التي جسدت رؤيته للاتجاه الذي اتخذه جيل الحاسب الثاني، فأصبحت - بعبارة بسيطة - هي المسيطرة فيه، وأطبق جوبس على طرف الأقسام الصلبة عام ١٩٩٣ حين ألقي بسكلي خارج ملعب آبل التي اشترت شركة نيكست عام ١٩٩٦ وأغرت جوبس بالعودة مرة أخرى إليها كمستشار غير موظف فيها، ولم تمض سنة إلا وكان على رأس هرمها مديراً تنفيذياً مؤقتاً ثم استديم في هذه الوظيفة (إلى أن أتت ساعة الانتفاضة التالية).

وتقول المصادر العليمة ببواطن الأمور إن جوبس من كائنات وادي سيليكون وإن ومضات بسيطة كانت تضيء سماء الوادي لتجعل ثرثرات الألسن تتحرى الاتجاه الذي تتخذه عبقريته فتتفجر فيه في المرة القادمة، وهاهو اليوم مدير تنفيذي لاثنتين من شركات القوة الرِّيادية في مجاليهما الصناعيين، حيث اشترى عام ١٩٨٦ من جورج لوكاس George Lucas حصة كبيرة من أسهم شركة متهالكة فأحكم بذلك نظرته الجهبذية، وانطلق بفيلمها الطويل قصة *الدمية Toy Story* الذي حقق إيراداً تاريخياً وجعل من الصور المتحركة الرقمية منافساً رئيسياً للصور المتحركة اليدوية في ديزنيDisney، وتلك الشركة هي استوديوهات بيجار للصور المتحركة Pixar Animation Studios والتي احتلت في نظر الناس مقام «الشركة» الثانية بعد ديزني.

ليس ثمَّة شخص واحد جسَّدَ مسيرة وادي سيليكون المتقلبة أكثر من ستيف جوبس، إذ تربَّع على رأس اللعبة في الثمانينيات (وإني لأتذكر صفحة كاملة في إعلان تجاري تمجد شركة آي بي إم IBM لدخولها إلى ميدان العمل في الحاسب الشخصي ... والصحيح أن شركة آبل هي التي يجب أن تكون المقصودة!)، ثم انغمس في حمأة العمل بضع سنين بعدئذ ثم تفجَّر بصورة سوبرمان التسعينيات.

مامِن أحد يعرف مسار جوبس ومقصده، فذلك قسمته في حياته، ولقد اتَّخذ من الأعداء الكثيرين لأن نمط عمله (يتقلب بين الجيد والمؤيد والمسيء)، وهناك كثيرون يودون رؤيته في الحضيض مرة أخرى، لكن ذلك لايهم ... فالوضع الذي يحتفظ به والعمل الذي يقوم

به يعكسان عاطفته تجاه أعماله ومعتقداته. أُولى رؤيته لشركة آبل هي أن تقوم بسد الفراغ الكائن بين الحاسب والشخص العادي الذي لايكون بالضرورة تقنياً بل مجرد شخص قد يحتاج إلى حاسب، ولقد باعني خمسة حواسب لمكتبي عام ١٩٨٦- نعم اشتريتها منه.

إن ستيف جوبس عاطفي وصادق مع نفسه.

لأخصص وقتاً لنفسي

كورون كوردوفا Coron Cordova فنانة.... ليست كالفنانات التقليديات اللائي يتجسَّد السحر على الخيش بأيديهن، ومع ذلك فهي ترسم. كانت صاحبة صالون عالي المستوى للتجميل في سان فرانسيسكو وفق آخر الصرعات قبل أن تصبح مستشارة في شركة ثم مُصمِّمة عالمية للمجوهرات ثم الكاتبة صاحبة الأسلوب البديع في محطة إن بي سي NBC. ولقد أتقنت اصطناع الشهرة خلال مسيرتها المهنية، فكانت قصة الممثلة والمطربة الموهوبة دينا شور Dinah Shore من القصص التي ساهمت فيها وروتها كوردوفا:

حظيت دينا شور بمحبة كل من أحاط بها، فهي هادئة بسيطة مهتمة بالآخرين، ولقد قلت في نفسي: «إنها رائعة» وسألتها عن نمط التجميل الذي تتبعه فقالت: إنها تمضي ساعتين كل صباح في القيام على أمر نفسها، وكم أدهشني أن أجد شخصاً يمضي ساعتين في ذلك السبيل.

ومضت دينا تقول: سأستيقظ وأمارس التمارين الرياضية ، فالمحافظة على شكل الجسم أمر مهم، ثم أتناول وجبة فطور خفيفة أتبعها بالفيتامينات، وخلال ذلك أقرأ شيئاً يرفع من روحي ويعينني على

الاستلهام بقية يومي، ثم أستحم وأغسل شعري وأتزين وأصفف شعري، ثم أستعرض ثيابي وألبس ما أريد، وأكون قد انتهيت مما أنا فيه، فأمضي بذلك من الزمان ساعتين مع نفسي كل صباح لكي أفسح المجال لها لتقضي بقية اليوم مع الآخرين غيرها!

أعتقد أن الإحسان يبدأ من البيت حين يتعلق الأمر بمحبة نفسك، ولا يمكن أن نتوقع محبة الآخرين لك واعتناءهم بك، بل لابد من تكريس جزء من وقتك كل يوم لنفسك ولجسمك ولجمالك ولعقلك ولروحك، وحينما يتم ذلك ويصبح متأصلاً في قرارتك يتحسن عطاؤك لأن أحداً لايستطيع استرداد ما أعطيته لنفسك.

ذلك هو شعور كوردوفا تجاه ماتفعل لكل شخص، فهي تولّد في المرأة شعورا بأنها جميلة وأنها تبدو جميلة أيضاً، وهذه حال الآلاف من النساء، وكوردوفا اليوم تتبع نصيحة شور، فتعتني في المقام الأول بجمال ذاتها وحاجات جسمها، ومن ثم تصبح قادرة على الانطلاق في مساعدة غيرها من النساء على تحسين جمالهن ، فهُنا هواها .

الخطوة الأولى

مع تجميع *الخطوات العشر لبناء الثقة* اتضح أن الخُطوة الأولى استفتِ قلبك ..... وكن صادقاً مع نفسك، يجب أن تكون الأولى فعلاً، وليس هذا مجرد اتجاه الآراء بل الانتقاء الاجماعي.

إن الصدق مع نفسك يتطلب منك المزيد من القرب إليها والاعتناء بها والتفكير بها والحديث إليها لسبر أغوارها، فحديث النفس يحرك العاطفة إذ أنت الخصم والحكم والمحلفون أنت والنقاد أنت في وقت

ينبغي عليك الإصغاء فيه إلى صوت نفسك بهدوء، فإذا أطلقت له العنان دوّى مجلجلاً.

الخوف لدى الجميع

الخوف كامن في داخل الكثرة الغالبة منا، وهو عندك يمكّن الآخرين من التأثير عليك وإحداث الرعب لديك والتلاعب بك بحيث تكون شيئاً أو تعمل شيئاً لايتناسب مع الذي هو أنت أو الذي أنت عليه من قول أو عمل، ومواجهة الخوف خطوة ضرورية من خلال النظر إلى المرآة ومعرفة من أنت وإدراك من أنت ثم القبول بالذي هو أنت بعَجَرِك وبَجَرِك.

نحن نشارك في تنبؤات الغيب التي تتجزها نفوسنا، وليس من غير المألوف أن يقول الطبيب المعالج التعساء والمغمومين الذين يعرضون عليه هم أسوياء، بل لعلهم أكثر حظاً من غيرهم في القدرة الكامنة فيهم، ولكنهم يتصرفون كما لو لم يكونوا طيبين وأنهم شبه مترددين وحتى غير جذابين وذلك بدلاً من كونهم مبدعين وقادرين على العمل. وإذا ساورك الخوف من الاختبار القادم أو حتى من مقابلة التعيين في وظيفة، فعليك بمعالجة ذاتك نفسياً والظن بالسّيء من السوء، فإذا حاق بك الفشل في نهاية المطاف فلترسبْ لأنك ضمنت لنفسك ذلك من خلال ماتنبأت به لِنفسك.

لعل العجب يدور في خلدك؛ لماذا يود أحدهم إخفاء الصفات الطيبة وتعزيز السلبية؟ الجواب أكثر من بسيط. حينما تدرك الصفات فلا بد من الإقرار بها ومن ثم استخدامها، وإن بقيتَ في عالم الجهالة فلا

يتوقعنَّ أحد منك شيئاً، وبعض الناس يجدون الأمان في الوسطية بين الجيد والرديء، وهذه من التنبؤات التي تنجزها النفس.

ليس هناك من مصلح كامل أو جهبذ يستطيع خلق عالم كامل بلمسة من عصاه السحرية أو بنصائحه، فإذا كنت أميناً مع نفسك متبعاً لعواطفك، عرفت جيداً على من تعتمد ولا تعتمد، وعليك أن تكون الراشد وليس الطفل، وأن تكون في مقدمة الاستعراض حاملاً الراية خفاقة حتى ولو لم يكن وراءك من أحد.

الخاطرة الثالثة

اسأل نفسك : ماهو سرورك، وماهي روحانيتك وماهي عاطفتك؟ فأنت الوحيد الذي يعرف ذلك في الحقيقة، ولن تستطيع أن تكون صادقاً مع نفسك أبد الدهر إلا حين تطرح هذا السؤال وتنصت للجواب.

من الذي يقود استعراضك؟ هل هو أنت؟ أم أحد آخر؟ تذكر أنك المؤلف لبقية حياتك، وأنك ستجذب إليك الآخرين وتجلب على نفسك الأمور التي تراها في نفسك. عندما تتساءل عن قيَمِك الخاصة أو تتوقع أن يخلقها لك الآخرون فلن تجد نفسك. لم يفعل ذلك جو ليبرمان. ولم تفعل ذلك سوز أو رمان. كما لم تفعل ذلك دينا شور ولا ستيف جوبس. عليك بالبحث الدؤوب، وكن ما أنت عليه، وكُن حقيقياً، وعاطفياً، وعليك باتباع سعادتك فتتبعك سعادتك.

الفصل الثالث



الخطوة الثانية

أسقِط السلبية من حساباتك ... فالإيجابية ليست ضرباً من الخرافات

أحسست أن الذي أنا فيه هو السباق وأنها اللحظة الحاسمة، وفي تلك الليلة عندما تبعتني محطة إيه بي سي ABC تحت سيل من الابتسامات العريضة لإجراء مقابلة تحت المظلات الواقية من المطر، أدركتُ أن الأمر لم يعد هزْلاً وأنه ليس هناك من شيء يشدني إلى الوراء، وأحسست بشكل لاحدّ له بأنني جدّ واثقة!

إيلين ماريول الفائزة في سباق عبر أمريكا

لايُنازعَنَّ أحد في أن السلبيات تقابل الإيجابيات، وإنه لأمر مصيري بالنسبة إليك في خِضمّ كل ماتفعله في الوقت الراهن أن تلقي نظرة متأملة في كل مكان من حولك على الذين تحيط بهم نفسك وعلى الأنشطة التي تقوم بها وعلى عملك وعلى ما تلهو به.

هل الناس الذين يحيطون بك يبثون فيك طاقة إيجابية وتفكيراً إيجابياً؟ إذا كانت الإجابة بالنفي فاعلم أنهم قد يكونون عاملاً رئيسياً

في تدنّي الثقة لديك، والتفكير والطاقة السلبيين هما كالإسفنج يمتصان ويستهلكان كل شيء تحت ناظرَيك، حتى أنت. وهؤلاء الأشخاص هم الذين أسميهم مصاصي الحياة، فهم الطفيليون.

في المسح الذي جرى لعامل الثقة، طرحنا هذا السؤال: « ماذا تفعل عندما تكون بين أشخاص سلبيين؟» وجاء الرد من غالبية الذين أجابوا عليه : أحاول أن أتجنبهم (٦٠٪ من النساء و ٤٢٪ من الرجال)، وكان الرجال أكثر ميلاً إلى محاولة تغيير الشخص السلبي (٤٢٪ من الرجال مقابل ٢٦٪ من النساء) وهذه الإجابة مدهشة، فالنساء في الماضي كنَّ أكثر دفعاً باتجاه محاولة التغيير أو إصلاح الطرف الآخر. كذلك حظيت اليوم إجابة «لاأفعل شيئاً» بنسبة أكبر لدى الرجال من النساء فكانت (١٪ مقابل ٧٪)، لكن بضع إجابات اختارت الطلب إلى الشخص السلبي أن يصلح نفسه (٧٪ من النساء و ٤٪ من الرجال).

الخاطرة الرابعة

لست بحاجة إلى مصاصي الطاقة في حياتك، وعليك بالتركيز على الأمر الإيجابي والتخلص من الأمر السلبي، وهذا يشمل الأشخاص والأماكن والأشياء.

اعلم أن البؤس ينشد الصحبة، وكثيرون منا لايحبون التعساء، ولعلك تحب أن تتقمص مشاعر الأشخاص الذين يعانون من المصاعب

وتتعاطف معهم، ولكنك في مرحلة ما، تجدك مضطرا لاتخاذ قرار بأن ما وصلت إليه يكفيك، وعليك بالتحرك إلى الأمام وتملّك زمام نفسك حتى في أحلك الظروف.

لِيَكن ذلك نصب عينيك

إحدى أكبر التحديات هي أن تضع الأمور نصب عينيك؛ أن تفهم مسيرة الحياة وتدرك مدى أهميتها وتعرف الأمور التي تزعجك، إن وجدت. وحالما تضع الأمور في هذا السياق تدرك أنك مثلا في صحة جيدة حتى إذا فقدت عملك، إن حدث، وأن فقدان الألم بكل ما يقع عليك هو على الدوام أمر على غاية من الأهمية، وهذا يمَكنك من خلق وضع نفسي جيد، وإلا فإن المشاعر السلبية التي تعتريك تؤدي إلى تفاقم مشاعرك السلبية.

حديث النفس مهم لكي تعرّف نفسك أنك مُحبٌّ ترعى الآخرين وتقدم الدعم لهم وتعمل على تنشئتهم وترى في نفسك الخير العميم، فقد آن الأوان لكي تركز على التخلص من الأصوات القديمة من آبائك وأجدادك وآبائهم وغيرهم ممن يقولون لك أن تتمادى. ومن الضروري أن يكون لك أصدقاء وأعوان مستعدون ليهبّوا لنجدتك ويشجعوك ويقدموا لك الدعم، وهذا يمكنك من تجاوز السلبيات، فالإيجابيات تجرُّ الإيجابيات.

الرؤية الشمولية

لم أجد لأحد من الأشخاص الذين قابلتهم منذ ثمانينيات القرن العشرين - والذين زاد عددهم عن العشرة آلاف - أثراً في نفسي أكثر من شارون كوملوس Sharon Komlos، الكاتبة المتحدثة التي ستسرد

على أسماعك أنها تملك كل شيء، ثلاثة أولاد شباب ومهنة وهبَت نفسها لها، ومالاً يزيد عما تحتاجه للقيام على شؤون نفسها، وغراماً طاغياً برجلٍ حياتها - ريه Ray- طوال عشرين سنة، وهي تنضح بالكثير من الثقة والرجاء لدرجة جعلت الغرباء عنها يدنون منها في المطارات أثناء انتظار حقائبها ويطلبون إليها الانتباه إلى حقائبهم ريثما يجلبون سيارة، وهي تقول: إنها تفعل ذلك عن طيب خاطر، ولكنها تتساءل عما يحدث لو أن حقائبهم اختفت، ولعلك تتساءل، «ياللهول! ماهي الخصوصية في شارون كوملوس؟» إنها سر كبير.

السر الكبير هو - إنها عمياء

قبل أكثر من عشرين عاماً انتقلت من أوهايو إلى فلوريدا، وذات مساء في طريق عودتها إلى البيت بسيارتها لفتت نظرها سيارة تواكبها، ثم أشار سائقها بأنوارها، ولم تشعر إلا بانطفاء نور عينيها، وكل ذلك فجأة وفي أقل من جزء من الثانية.

أحسست بالدم يتقاطر على وجهي دون أن أتمكن من رؤية شيء، فأوقفت السيارة إلى جانب الطريق وارتميت على بوقها على أمل أن يأتي أحد من أهل المعروف لإنقاذي. وخلال دقائق جاءت النجدة حين رفعني رجل عن بوق السيارة وعرض علي أن ينقلني إلى المشفى، وأجلسني على كرسي سيارته الخلفي قائلاً إنه لايعرف المنطقة بصورة جيدة.

ولما كنت على علم جيد بالمنطقة إلى حد ما فقد وجهته إلى المشفى، وحين وصلناها ساعدني على الخروج من السيارة ثم الصعود على درجات، لكني أدركت بعدئذ أنها شقته. أغلق الباب ورمى بي على

الفراش ، وتعاركنا وحاول أن يخنقني، وعندما نجحت في الإفلات طعنني بخنجر في صدري وشق عنقي ، وأخيراً اغتصبني. بقيت في شقته ثماني ساعات. وعندما لاح الصباح غادرني ظناً منه أني فارقت الحياة. فقدْت قسماً كبيراً من دمي لدرجة جعلته يفحص نبضي قبل أن يغادر، ولا بد أنه تأكد من أن الوقت المتبقي لي في الحياة قد شارف على نهايته.

كانت ثيابي قد اختفت، نهضت وتجولت في الشقة ووجدت طريقي إلى خارجها، فوقفت أصيح بأعلى صوتي، وفي هذه المرة جاء رجل صالح حقيقي فأخذني إلى المشفى، حيث أعطيت الشرطة وصفاً للشقة فأصدرت مذكرة بحث عن المعتدي، وقالت فيما بعد إنه ربما غادر بحثاً عن طريقة للتخلص من جثتي، ولم أعلم إلا في وقت متأخر أنه كان نفس الشخص الذي أطلق على النار.

كانت كوملوس قبل «الحادث» - كما تحب أن تشير إلى هذه الواقعة - تعمل في تقييم حوادث التأمين، وكانت تقوم بكل تحرياتها وحتى مناقشاتها، فتعاملت مع محامين وزارت ورشات إصلاح السيارات من أجل تقدير الأضرار اللاحقة بها.

عندما هاتف زوجي ربَّ عملي في اليوم التالي وأبلغه أني سأعود خلال بضعة أيام سرَّحني على الفور، و لم يترك على مكتبي شيئاً ولا حتى فرصة لأثبت قدرتي على متابعة ماكنت قد فعلته بصورة جيدة جداً، وذلك قبل خروجي من المشفى.

كانت أسرتي ضحية الجريمة، وكنت أعرف مسبقاً بما سيقوله الطبيب حينما أبلغني أنني سأمضي بقية عمري في ظلمة النور، إذ اعتلج ذلك في نفسي منذ أن دخلت المشفى، وكانت شبكِيَّتي العينين قد أصابهما الدمار.

بعد ذلك ألَّفت كوملوس كتاباً بعنوان *تحسس بالضحك* وراحت تلقي أحاديثها في شرق البلاد وغربها، وكانت موضوعاً لبرنامج ٢٠/٢٠ حول التركيز على العنف، لكن الموضوع تحوَّل إلى التركيز على التغلب على الخطوب عندما تصادف لفريق البرنامج أن سمعها تتحدث في إحدى المدارس.

تقول شارون كوملوس إنها اليوم لاتختلف عما كانت عليه قبل عام ١٩٨٠ حين حصل لها «الحادث» !

لست مختلفة أبداً ولم يتغير شكلي الخارجي، لكن أسرتي عانت من النتائج. فزواجي تصدع ومرَّ زوجي في صراع حاد أثناء التصدي لما حدث، وقد بذلنا جهداً كبيراً في محاولتنا للتلاؤم مع ماحدث، ونجحنا.

توقع كثيرون أثناء مرحلة الشفاء أن أصبح قعيدة البيت، بل إن بعض القائمين على البرامج المهنية حاولوا أن أريق ماء وجهي، وراح الناس يتهمونني بأنني لاأسير كالمعتاد، فكنت أجيب: «وما هو المعتاد؟».

تستطيع كوملوس أن تحدد الساعة وتستخدم الحاسبة والحاسب من خلال «الكلام» ، لكن لها محدودياتها، وهي تقول: إنها لن تشتري

أدوات ناطقة، فليست النموذج المثالي للشخص الأعمى إذ لاتضع على عينيها نظارات عاتمة أو تستخدم العصا أو كلب العميان، وهي تمتلك بصيرة، ذلك أن البصر في رأيها ليس حالة من السعادة فكثيرون من أصحاب البصر ممن قابلتهم هم عميان أيضاً.

الإيمان بنظر شارون كوملوس واعتقادها بالله هما الجزءان اللذان لاينفصلان عن مادتها الحياتية، وهي تركز على الإيجابيات وتشعر أن الناس بحاجة إلى التوقف عن جعل أنفسهم ضحايا. ولديها ثلاث فلسفات:

أقبل في المقام الأول بالقضاء والقدر، وأرى مانزل بي تحدياً وأنه درس أعطي لي حتى أتعلم المزيد عن الحياة.

وثانياً لا أستطيع أن أتحكم بالقوى الخارجية من حولي، وذلك رغم أنني أتحكم بالطريق التي أتخذها في حياتي، فلديّ الخيار.

وهناك ثالثاً سبب لكل شيء، وبعض هذه الأسباب محجوبة غير ظاهرة وخصوصاً في أوقات الشدة وحين البأس وفي وقت الحوادث، ولكنها ستظهر في نهاية المطاف.

لقد أصبحت خبيرة في الغلَبَة، وخبرت أن الأمور الغريبة في سلوك سبيل مهنية جديدة لنفسي هي في صالحي، ولكني أرفض أن أجعل من نفسي ضحية. وحينما تجرى مقابلة معي أو في جلسات السؤال والجواب بعد أن ألقي خطبتي يُساؤلني الكثيرون عن الطريقة التي أتلاءم من خلالها مع وضعي، فأجيب على الدوام: «إنني لاأتلاءم مع

وضعي، وفي الحقيقة لاأحب كلمة «التلاؤم» لأنها تتضمن معنى أن كل شيء في وضع مستقر. إنني آخذ الأمور على علاّتها، وأستخدم كلمات «النجاح» و«الإنجاز»، ذلك أني أتجاوز «التلاؤم» ، فأنا أنجز.

نجمة الشرق

أشهر امرأة على وجه الأرض هي يو- ساي كان Yue-Sai Kan التي ربما لم يطرق اسمها مسامعك، ولكن آلاف الملايين قد سمعوا بها؛ لأنها تسيطر على العدد الأكبر من المشاهدين في تاريخ التلفاز. يو أمريكية صينية تقدم برنامج *عالم واحد* يراه أسبوعياً ٤٠٠ مليون شخص في جمهورية الصين الشعبية، وهناك برنامج آخر هو *النظر إلى الشرق* على قناة ديسكفري Discovery في الولايات المتحدة الأمريكية يقدم للمشاهدين نظرة على آسيا من خارجها، ولهذه السيدة تأثير كبير في الصين لدرجة جعلت برنامجها يبث باللغتين الماندرينية والإنكليزية، وتطبع كل كلمة منه بما يقابل كلا اللغتين في (*دليل التلفاز*)، وأن الصينيين يدرسون نصوصها كما يدرسون الكتب المدرسية.

كيف نجحت هذه المرأة لتكون بربارا وولترز Barbara Walters الشرق؟ لم يكن الوصول إلى هذه الدرجة مفروشاً بالرياحين، وإحدى الاعترافات بالفضل تدين بها لوالديها الرائعين اللذين غرسا فيها شعوراً بالثقة، فهي أول مواليد الأسرة، وأفسحا لها المجال للتواسع واختبار نفسها، وكانت تتمتع بإيمان راسخ بالقدرة وبالبيئة الإيجابيتين، ولم تكن بحاجة إلى كثير ممن صادفوها في مسيرتها وأعاقوا رؤيتها.

لو أنني استمعت إلى كل رد سلبي على مقترحاتي لما وصلت إلى ما وصلت إليه اليوم ، فأنا لاأحب الأشخاص السلبيين من حولي لأني أجدهم مبتئسين ومدمِّرين، ومن الطبيعي أن أكون قد مررت كغيري بتجارب مريرة، ولكني لاأترك للأفكار التعيسة أن تهيمن عليّ وأؤمن بالصور الإيجابية وأبذل قصارى جهدي لأجسِّدها في عينيّ مخيلتي، وهاكم مثالا بسيطاً: لنفترض أني أريد أن أقابل شخصاً يستحيل أن أصل إليه، فأنا أمضي كثيراً من الوقت وأنا أتخيل أني أحادثه، وعليك أن تصدقني بأن هذه الصور قد أفلحت معي وأنها طاقة إيجابية تجعل حدوث الأشياء ممكناً .

عندما تحدث أشياء غير سعيدة، أتنفس الصعداء ثم أقول: «حسن، لقد وقع ما وقع، ولكنه سيمر، ولسوف أستبدله بشيء إيجابي» ثم أعمل جاهدة على صرف انتباهي إلى أمور إيجابية، فإنّ استعادة الوضع الطبيعي بسرعة مرهونة بالسرعة التي تستطيع أن تمضي في طريقك إلى أمور تبذل فيها جهدك (دون أن تمضي وقتا بالتقلب في أو حال الأسى).

إنني شديدة الإيمان أيضاً بالمثابرة، ونحن في غالب الأحيان نتصل بصورة مستمرة بمن يرعى مشاريعنا التي نؤمن بها، ونَردّ في بعض الأحيان خائبين. ومن الطبيعي أن نشعر بالإحباط، لكني لاأترك لهذا الأمر أن يستحكم بي طويلاً، فقد تعلمت أن أفكر على الفور وأستكشف الإمكانيات المستقبلية، ذلك أن التركيز على الرفض يورثني الرهبة ويجعل من المستحيل عليّ أن أطرق باباً آخر. عليك إذن أن تتعلم التخلي عن الشعور السيء بصورة فورية.

إن أكثر الناس ثقة ونجاحاً قد رُدّوا خائبين وباؤوا بالرفض ووصل بهم الأمر في بعض الأحيان إلى عدم الاكتراث بهم، وما هذه الإحباطات وحالات الرفض إلا من أشكال الخطوب، فإذا كان لديك ماتفضله فهو أن ترغب بأن تسير الأمور كما تشتهي لها، ومنذا الذي يرغب بغير ذلك؟

الإصرار يؤدي إلى الانفراج

لايحدث في الحقيقة بشكل دائم أن يكون الإصرار صفة مشتركة لدى جميع الواثقين والناجحين، فهم قادرون على استبقاء ثقتهم أو استرجاعها من خلال المثابرة حينما يتعرضون لتجربة سلبية.

القاضية ساندراديه أوكونور Sandar Day O.Gonnor وستيف فوربس Steve Forbes ونورمان لير Norman Lear وعضوَتي مجلس الشيوخ ديان فينشتاين Dianne Feinstein وأوليمبيا سنو Olympia Snowe جميعهم قالوا إنهم كانوا من المصرّين والمثابرين على المحاولة عندما يُرَدون خائبين، ولم يكن هذا يشغل بالهم بصرف النظر عن الشخص الذي أباحوا له بأفكارهم ورفضها، فهم يعتقدون أن التناغم واقع في بضعة أيام إن هم استمروا في بحثهم بإصرار، وكذا فعلت إيلين ماريول Elaine Mariolle.

طار صواب ماريول - الفائزة في سباق عبر أمريكا لعام ١٩٨٦- حين أجرت معها مندوبة محطة إيه بي سي ABC ديانا نياد Diana Nyad مقابلة قبل أيام قليلة من سباق ١٩٨٥.

أذكر أن ديانا نياد Diana Nyad اقتربت مني حين كنت في الطرف الشرقي من نيوميكسيكو وقالت شيئاً مثل "إيلين لقد قطعت سباق عبر البلاد مرة واحدة ويبدو أنك في سبيلك للخروج من البطولة اليوم، فهل من سبب يدعوك للاستمرار في متابعته؟"

أثناء مقابلة أجرتها معي قبل السباق أبلغتها أنني أتوقع أن أكون منافِسة، إلا أنه اتضح بعد ثلاثة أيام أنني أخفقت في تحقيق توقعاتي، ولقد حدد سؤال ديانا وضعي على وجه التحديد. وهذا أزاحني عن السباق قليلاً. كان جوابي على سؤالها شيئاً مثل "إنني سأبذل قصارى جهودي الشخصية، وكنتُ خائبة الأمل فعلاً في قرارة نفسي وبدأت أفكر بأني لم أكن على الدرجة الكافية من اللياقة. توقفت عند ذلك الحد وبذلت بالفعل أقصى جهدي الشخصي فكان أن خفضت وقتي مدة ثلاثة أيام عما كان عليه في السنة الماضية.

إن مجرد البوح بكلمة "انسحبت" دبَّ الرعب في قلبي كثيراً بحيث وجدتَني مرة أخرى أدرج في السباق نحو الشرق، وعزمت على البدء من جديد وعلى محاولة إنجاز النصف الثاني من سباق عبر أمريكا لعام ١٩٨٥ بشكل أفضل مما سبق، وأردت أن أصل إلى أتلانتك سيتي. Atlantic City لن أنسحب أبدا إذا منحتني مجموعتي فرصة واحدة أخيرةً، فمن الصعب أن تكون راضٍ عن نفسك إذا لم تقم بعمل جيد، وكذلك أن تتصدى لحقيقة أنك لست على غاية من السرعة وأنك لست في حالة صحية جيدة وأنك لاتحقق نتائج جيدة على الدوام. الانسحاب سهل على المدى القصير إذ لايجب عليك

حينذاك أن تتعامل مع الحقائق، أما على المدى الطويل فإني أظن أن السؤال المطروح يبقى على الدوام: «ماذا يحدث لو أننا استطعنا تحقيقه؟».

قالت ماريول: إنها شعرت مرات عديدة أن جداراً صلباً يقف أمامها في سباق العام الماضي حين شاركت فيه لأو ل مرة، أما الطقس المختلف الذي استقبلها في أقسام الولايات المتحدة فكان مخيفاً ورائعاً في أفضل حالاته ورهيباً وخاذلاً في أسوئها.

خلال بعض الأوقات أثناء السباق توقعت أن تتجاوزني دوروثي وتوتو وساحرة الغرب الشريرة في أية لحظة، إذ كانت الرياح والرياح المعترضة في كنساس رائعة، وكانت مجموعتي في بعض الأحيان تضطر لإطعامي اللقمة تلو اللقمة، إذ خشيتُ أن أترك المقود لكي أتناول طعامي، لكن أفراد المجموعة أجبروني في نهاية المطاف على التوقف لأنني جاهدت دائما للسير بعكس جدار من الرياح. استخدمت مُبدِّل الحركة في كنساس ولم أستخدمه في تسلق ممر لوفلاند Loveland في كولورادو.

كان التقدم البطيء عبر الرياح المعترضة ساعة بعد ساعة محطماً للآمال، وكان ذلك يحط من روحي المعنوية كثيراً ولا سيما عندما سمعت أن أوائل المتسابقين استمتعوا برياح دافعة حين مرّوا قبل أيام من وصول هذه الرياح المعترضة، فكان ذلك خبراً بائساً ومثبطاً.

كنت أنام بكامل ثيابي المضادة للمطر عدة ساعات خالية من العواطف والخوذة تلبس رأسي، والبرد يأخذ مني كل مأخذ ، وكم أردت

الانسحاب، لكني كنت أفكر؛ فقد قطعنا شوطاً طويلاً يصعب الانسحاب عنده.

تابعتُ التخبّط ضمن كنساس بفضل النوايا الطيبة التي في داخلي، وعندما عبرنا حدود الولاية صدحت مسجلة مجموعتي بأغنيتي *استسلمي يا دوروثي* ثم *اهربوا من كنساس*، وشعرت بالراحة لمغادرتي الأراضي المنبسطة إلى هضاب ميزوري المتهادية.

كنت في إحدى المراحل أسير في طريق مجانب للبيوت على محاذاة الطريق السريعة، وإذا بامرأة تخرج عن هذه الطريق فتوقف سيارتها وتندفع من فوق السلسلة الفاصلة وتصيح بي وأنا أتابع سباقي قائلة: «استمري ياحبيبتي»، وهذه المرأة مثل الكثيرين المتفائلين غيرها قد أعطتني في الحقيقة دفعاً كبيراً.

بعد أن قطعت عدة أميال على تلك الطريق ظهر أمامي فريق محطة إيه بي سي وأخبرني جميع أفراده عن مدى العظمة التي كنت أبدو عليها، وكدت أموت من الحنق حينما سألتني ديانا نياد عما إذا كنت فخورة بنفسي حتى ولو كنت في آخر المتسابقين، فرددت عليها "إذا كان موقع آخر المتسابقين هو أفضل ما أستطيع الوصول إليه هذا العام فهو شيء رائع."

كنت أعرف حتى حينما أجبتها أنني أستطيع أن أحقق موقعاً أفضل في المستقبل، وكان هذا آخر ملتقاي مع الفريق فقد كنت بعيدة جداً عنهم بحيث اضطروا لانتظاري نصف يوم كامل.

المثابرة والتفكير الإيجابي سمات رئيسية لدى جميع الأشخاص الناجحين الواثقين من أنفسهم. لم يكن هدف ماريول تحقيق الفوز في أو ل مرة تدخل فيها سباق عبر أمريكا عام ١٩٨٤، بل كانت تختبر الأرض ومجرى السباق ، كما لم تربح سباق عام ١٩٨٥ رغم أنها أنجزته خلال فترة تقاصرت عن سابقتها بثلاثة أيام، إلا أنها مع قدوم سباق عام ١٩٨٦ كانت تعرف أن هذه المرة ستكون مختلفة لأن الرحلتين السابقتين سوف تؤتيان ثمارها.

سحر المرة الثالثة

لم تعد ماريول خائفة من المتسابقات الأخريات اللائي أنهين السباق قبلها، وكانت مجموعتها أفضل استعداداً، وانضم إليها جميع أفراد أسرتها حتى أن والديها كانوا جزءاً من تلك المجموعة، ولقد أحاطت نفسها بالدعم الإيجابي، وشعرت للمرة الأولى أنها منافسة حقيقية في السباق.

فيما كانت نتائج السباق تتكشف تملكتني الدهشة لما توجَّب علي أن أتذكره، وأن أجرب نفس التضاريس التي عبرتها في السنين الماضية، وأثناء مسيرتي في ليل اليوم الثاني ظهر أمامي فريق محطة إيه بي سي من العتمة ليتحدث إلي أفراده الذين تكدسوا جميعاً ضمن عربة مغلقة كبيرة وعليهم علامات الإعياء والازدحام، لكن علائم التفاؤل بدت عليهم كعادتهم.

للمرة الثالثة سألتني ديانا نياد عن استراتجيتي، وهل سأتابع دون أن أنام حتى أحقق مركزاً متقدماً، فقلت إنني سأتبع خطتي الأصلية فأسير إلى المحطة التالية ثم أنام ساعتين.

كنت حريصة على ألا أستثار بسرعة كبيرة، إذ أن الطريق أمامي مازالت طويلة، وبعد استيقاظي من رقاد الساعتين تبينت أن دقائق ثمان تفصل بيني وبين صاحبة المركز الأول، فاستعدَّيت وانطلقت، وعندما أدركت شلبيShelby كنت متوترة وشديدة الحماس، إذ كنت أحترمها لبأسها الشديد في الرياضة وكنت أتوقع هذه اللحظة طوال سنوات، وشعرت أن هذا هو السباق الحقيقي وأن هذه هي اللحظة الحقيقية، وحين تسايرت وإياها توقعت أن تنطلق الألعاب النارية ولكن ذلك لم يحدث.

سرنا كتفاً إلى كتف على امتداد مائتي ميل ونحن نتقافز كالضفادع في طريقنا إلى حوض نيومكسيكو، ومع اقترابي من الرياح المعترضة على الجانب الشرقي من منتصف القارة لم يساورني الشك بأن يكون لقاؤنا ذاك هو الأخير، وظننت أنها ستسبقني كما هي عادتها، ولكني أحسست بالثقة إذ سبقتها مرة وعرفت أن بإمكاني أن أسبقها مرة أخرى. تم شحن بطاريات دراجتي وتابعت سباقي، وعندما ألقى علي فريق محطة إيه بي سي ابتساماته في تلك الليلة تحت المظلات الواقية من المطر علمت أن الأمر أصبح رسمياً وأنني كنت في المقدمة وأنه ليس هناك من شيء يعيدني إلى الوراء.

تخلصت إيلين ماريول من الأفكار القديمة عن نفسها والتي تزعم أنها لن تستطيع إتمام السباق وأن عليها أن تنسحب وأنها لن تكون الفائزة. وفازت في سباق عبر أمريكا لعام ١٩٨٦ والذي زاد طوله عن ثلاثة آلاف ميل مسجلة بذلك رقماً قياسياً نسائياً عبر القارة، لكن

المضحك أن الزمن الذي سجلَتْه كان جيداً بحيث ورَد من الناحية الرسمية أنها رجل.

ماذا حدث بين مغامرتها الأو لى عام ١٩٨٤ وفوزها عام ١٩٨٦؟ التدريب والوضع النفسي، فقد غيرتهما معاً. في سباق عام ١٩٨٤ كانت بعيدة عن ميدانها إذ وصلت إلى خط النهاية بعد إزالته فزالت معه علامات الترحيب بالوصول وغادر الجميع إلى مواطنهم. كان بيدها أن تحدث التغيير، وقد فعلت.

في محاولتها الثالثة استطاعت أن تتخطى حديث النفس السلبي، ولم تقل لنفسها: «إنني لاأستطيع دخول السباق وإنني قد أفسدت كل شيء» بل استفادت من التجارب التي فسدت في السباق السابق وحولتها إلى إيجابيات لتثبت أنها البطلة التي كانت خفيّةً في داخلها وأنها البطلة الحقيقية، وأثناء السباق فصلت جميع الأفكار والطاقة عن الأمور التي لم تكن تتحكم بها، وتعلمت أن من غير المجدي أن تهدر طاقاتك في القلق.

لقد رأت نفسها الفائزة في السباق، وتجسَّد هذا في كلماتها: «إذا رأيت الفشل وضمنته فهو لك، وإذا رأيت - على العكس- صورتك التي أنت عليها في إنجاز الإيجابيات كشخص رابح فائز فإنك ستكون كذلك».

الطاقة السلبية هي المطبّات

- وكذلك هم الناس السلبيون

كم هي دهشتي كبيرة لعدد الأشخاص الذين ينضمون إلى شيع سلبية سواء كان ذلك في عملهم أو علاقاتهم أو فراغ وقتهم، فكل طاقة

سلبية مقيتة، وأنت لاتستطيع النوم لأن القلق يساورك، وهذا يسبب الإحباط لك ولكل من حولك، زد على ذلك أن كونك سلبياً يستهلك من طاقتك أكثر من كونك إيجابياً.

جين كيلي كاتبة عمود في صحيفة ومؤلفة كتاب (*اسأل جين!*) ومديرة تنفيذية لوكالة توظيف مؤقت كبيرة في أو كلاهو ما، وقد مضت إلى حدِّ القول إن عليك أن تكون منتبهاً في المطارات، وخبرتها هي أن أحد الأسباب التي تتعب الناس من السفر ليس هو الجهد الكبير الذي يتعرضون له أثناء السفر، بل لأن الكثير من الأشخاص يشكلون مجالاً سلبياً للطاقة عبرت عنه بكلامها التالي:

الأشخاص السلبيون يشكلون تعباً لروحك تستطيع أن تشعر به في المطارات، ورغم أنني أمضيت وقتاً طويلاً في السفر إلا أنني من الناحية الفكرية أعمل على أن أسد بنفسي الثغرات السلبية التي تحيط بالمسافرين في معظم الأحيان، فأنا أحس بالفرق حين أسافر بالدرجة الأو لى عنه بالدرجة العادية، ولا يعود ذلك الإحساس على الدوام إلى الكرسي الأكثر راحة والفراغ الأطول قليلاً لمد الساقين، فالناس الذين أتطلع إلى أن أتشبه بهم هم أسمى من أن يكونوا جالسين في المقدمة مقارنة بالمحتشدين في المؤخرة كالقطيع.

كذلك من المهم أن تبتعد عن الناس السلبيين في أسرتك إلا إذا كانوا ممن يعجبونك، فالسلبيون يمكن أن يكونوا كمن يضيف الملح على الجرح المفتوح أصلاً.

قانون الإزاحة

أحد رفاقي الخطباء هو المستشار والمدرب الإداري جوتشاربونو Joe Charbonneau المقيم في تكساس والذي تنحصر خبرته في الإزاحة، وقد شعر أن فهم قانونها وكيف يمكن أن يكون لمصلحتك هو واحد من مفاتيح الثقة. السلبيون هم مطبّاته، وهو قوي الإيمان بضرورة إبعادهم عن حياتك.

لايمكن للعقل إلا أن يستوعب فكرة واحدة في وقت واحد، والأمر الذي تختاره ليحتل عقلك سوف يحدد كيف يكون شعورك. ولكي تغيِّر الفكرة التي تشغل تفكيرك عليك أن تقصفها بأفكار أخرى، وهذا هو قانون الإزاحة؛ أي قانون استبدال فكرة تولد شعوراً سيئاً وقصفها بأفكار أخرى تولد شعوراً طيباً.

إذا تركت المجال للناس كي يتقاطروا على مسيرتك قضوا بصورة كاملة على كل مالديك من آلات تولد لك الأحلام. لايمكنك أن تتواسع وتنمو، وعندما أعمل مع أفراد لاأطرح على نفسي إلا سؤالاً واحداً هو: «هل هذا الشخص مؤيدخاذل؟» إن نظرتي لمعظم الناس هي إما أنهم ريح في شراعي أو متعلقون بأردافي. لقد عرف الناجحون عادة فعل الأشياء التي يكرهها الفاشلون ولا يفعلونها.

عليك أن تحول اتجاه حركتك

إذا نظرت إلى الأمام نضحت ثقتك، وإذا ظننت أنك تسيطر على الأمور، حتى وإن لم يكن واقع الحال كذلك، استطعت أن تخلق طاقة

إيجابية. عندما تعمل تفكيرك في كيفية تلك الطاقة وفي كيفية التصدي لظرف ما، فأنت تفكر بصورة إيجابية وتكوّن طاقة إيجابية تساعدك بدورها على توجيه الخطب الذي تشعر به.

عندما أكتب تكون لدي حُللاً نموذجية أدلف إليها، فأنا أحب الأشياء المريحة كالجوارب الفضفاضة أو الأقدام العارية حسب الطقس، والثياب الفضفاضة والقمصان ذات القياسات الكبيرة جداً، وأحب أن أحيط نفسي بالماء، فقد كتبت عن السفن، وعن مركب يتهادى ببطء على صفحة قنوات هولندا، ووضعت اللمسات الأخيرة على كتب عن شطآن ماوي Maui وبحيرة تاهو Tahoe وبورتو ريكو Puerto Rico ونواحٍ أخرى في مختلف أنحاء أوروبا. إن هذا هو الذي يناسبني ويدفعني إلى إنجاز عملي من خلال وضع نفسي إيجابي.

والخلاصة: أن التعبير عن التفكير الإيجابي يمكن أن يكون بجمل قليلة. *فأفكارك تصبح كلماتك؛ وكلماتك تصبح أفعالك*، وكل من يقرأ هذا الكتاب سيرى لحظات سوداء هي أخاديدٌ في حياته، وستكون هناك أوقات سلبية تطرح فيها التساؤلات عن القيمة والقيَم والوجود. وعندما تسود هذه الأوقات يكون الوضع النفسي الإيجابي عاملاً رئيساً في العودة إلى السطح والتنفس مرة أخرى والعيش من جديد. إن الظلمة التي تراها يرقة الفراشة نهاية العالم هي اللحظة المليئة بأشعة الشمس التي تنطلق تحتها كفراشة، وليس هناك من أحد يولد وفي جعبته الرفض أو السلبية أو السخط، فكلها نتاج حديث النفس والبيئة السلبية والناس السلبيين، والنفس من هؤلاء.

الخاطرة الخامسة

كونك إيجابي هو وضع نفسي، وليس من وصفة أو مختصرات سحرية، بل هي نوع من برنامج ذاتي التطور، ولكي تكون إيجابياً فأنت بحاجة إلى التصميم والرغبة ببذل الجهو د ثم إفساح المجال لهذه الجهو د لكي تتغذى على هذا البرنامج.

هل الأشخاص والأفكار والأشياء والأماكن الإيجابية فوق الأشخاص والأفكار والأشياء والأماكن السلبية، أم تُرى الأشخاص والأفكار والأشياء والأماكن السلبية فوق الأشخاص والأفكار والأشياء والأماكن الإيجابية، وأي المجموعتين تختار لتحيط بها نفسك؟ لابد أن يكون لهذا السؤال جواب واحد.



الفصل الرابع



الخطوة الثالثة

عليك بتغيير القواعد ...
واسلك سبيل الاختلاف

تحصلّت ثقتي من خلال العمر والخبرة، ومن الطبيعي ألا يكون لدى الشاب ثقة بالنفس، لكننا ندرك مع تقدمنا في العمر أننا قد لا نهتم كثيراً بما يراه الآخرون فينا وأن أحكامنا اليومية يجب أن تكون موضع ثقتنا.

ومن الواضح أن مستوى ثقتنا يزيد من الخبرة في أداء مهامنا.

ساندرا ديه أو كونور

قاضية المحكمة العليا في الولايات المتحدة الأمريكية

نشر أحد أصدقائي قبل سنوات كتاباً تحت عنوان *إن لم يخالف القاعدة أحد قبلك، فخالفها أنت!*، وقد أبلغ المؤلف بوب كريغل Bob Kriegel الشركات الأمريكية متحمساً بضرورة التخلي عن تماثل عاداتها، فقد فات أوان عبادة البقرة المقدسة في شركاتهم، وهو مُحقّ في ذلك إذ حان الوقت تماماً لكي يتم اجتثاث الألم، فالتغيير خلِقَ ليبقى وليتسارع فقط، ويتزايد الوضع حسناً بالنسبة إلينا مع سرعة إسقاط القديم.

كريغل مثال على مخالفة القواعد وإنجاز الأمور بشكل مختلف حتى ولو كانت تسير في ظواهرها دون عوائق، والسلاسة في مسيرة الأمور دون موجات من التغيير في المستقبل المنظور للشركة تؤدي إلى تفشي عدم الاكتراث والرضا الذاتي في داخلها. وحين تنتشر اللامبالاة ضمن مكان العمل، فقليل هم الذين يدركون ضرورة التحرك نحو البدء بالتغيير الذي يؤدي إلى تغيير جذري لبعض القواعد الراسخة.

سألنا المشاركين في المسح عما يحدث حين يقول الآخرون: إنهم لايستطيعون القيام بشيء أو إنهم لايتوجب عليهم ذلك، فكانت الإجابة تجاهل هذا الأمر عند النساء ٣٥٪ أكثر منه عند الرجال ٢٨٪ ، لكن الغالبية قالوا: يحاولون شرح *السبب والمسبّب* لما يفعلون، وكانت نسبتهم بين الرجال ٧٠٪ مقابل ٦٢٪ بين النساء، وعندما وصل الأمر إلى الوعيد أجابت ٣٪ من النساء بالرفض مقابل ٢٪ من الرجال.

تايغر بمبلغ مليار دولار

في تسعينيات القرن العشرين قام طالب يدرس في جامعة ستانفورد Stanford بتغيير لعبة الغولف على صعيدي اللاعبين والمشاهدين معاً. عندما اختار تايغر وودس Tiger Woods عدم العودة إلى الجامعة لمتابعة سنته النهائية لكي يحترف الرياضة، هلّل عالَم الغولف لهذا الولد .. إلى أن فاز ببطولة الماسترز Masters الأمريكية بعد ذلك ببضعة أشهر، فابتعد بذلك عن ميدان المحترفين الموسميين.

كان تايغر وودس مختلفاً، صحيح أنه في ريعان الشباب فقد بلغ عشرينيات عمره فقط، وأنه من العرق الخليط، ومارس رياضة الغولف

منذ نعومة أظفاره، فذلك كله يكفي ليجعله مختلفاً فيخالف القواعد قليلاً وليس ليصل إلى الأمور الرئيسة. هناك الكثيرون من رعاة الأطفال والرياضيين الموهو بين والنساء الملونات، ولكن الاختلاف في أمر وودس هو انضباطه، فقد خالف القواعد عندما انطلق للتدريب، فضلاً عن سلوكياته قبل وأثناء وبعد المباريات.

حقق وودس الإنجازات في المجالين الفكري والبدني، فكثير من المحترفين لم يفكروا أبداً باستخدام مدرب شخصي والعمل بأمانة قبل وأثناء وبعد مبارياتهم. لكنه ابتعد عن الفوضى وراح يتدرب ساعات عديدة بعد جولة أثناء المباريات. يحقق زملاء وودس اللاعبون الضربة التي توصل الكرة في نهاية المطاف إلى الحفرة التاسعة عشرة ثم يتوقفون، لكنه – منذ أن احترف – ترك بصمته في كل أنحاء العالم في مجال تدريب لاعبي الغولف الجسدي من خلال مخالفة القواعد القديمة.

وقع تايغر عام ٢٠٠٠ عقداً بمائة مليون دولار مع نايك Nike انطلاقا من عقد عام ١٩٩٦ بالأربعين مليون دولار، وبما أنه لاعب الغولف الأول في العالم فإن التنبؤات تتوقع أن يصبح أول رجل بمليار دولار في ميدان الرياضة، ذلك أنه خالف القواعد وأوجد قواعد جديدة.

الخارج عن الجماعة أصبح في داخلها

منذ أن سمعتُ كلمتَي هيوليت باكار Hewlett Packard عام ١٩٧٢ تعلمتُ أن أربط هذه الشركة مع مصطلح «إعادة التنظيم»، فالمئات من عملائي الذين عملت معهم والذين استخدمتهم الشركة دأبوا على إبلاغي أنها تدخل مرة ثانية في إعادة التنظيم. ولقد توقعتُ أن

يكون هذا الأمر أول الأولويات مرة أخرى عندما استقدمت الشركة مديراً تنفيذياً جديداً في أواخر تسعينيات القرن العشرين.

كان هذا المدير مختلفاً عن سابقيه في أنه لايرتدي البذة التقليدية، إذ كان امرأة لم تكن قد عملت قط في صناعة الحاسب. كارلي فيورينا Carly Fiorina هي أول من جاء من خارج الصناعة لتتسلم زمام الأمور في شركة هيولت باكار.

لقد كشفت كارلي خلال مقابلة أجرتها معها مجلة فورشن *FOR-TUNE* في تشرين الأول/ أكتوبر ١٩٩٩ عما قالته لمجلس الإدارة:

> أنظروا، إن نقص الخبرة في مجال الحاسب ليست مشكلة هيوليت باكار، ففيها آلاف من الأشخاص الذين يقدمونها، ولكني أعرض عليكم القدرة على التعامل على وجه السرعة بجوهر الأمور الهامة، فأنا أعرف الأمور التي أجهلها، وأعرف أن مصادر قوتنا تكتمل ببعضنا البعض، وأن لديكم دراية هندسية كبيرة، ولكني أتيت ومعي الرؤية الاستراتيجية التي تحتاجها شركة هيوليت باكار.

كشفت فيورينا بعد استلام الشركة عن خططها من أجل إعادة التنظيم، فردَّ كبار المدراء فيها بأن تنفيذها سيتطلب عاماً على الأقل، فقالت إن ذلك لن يستغرق تلك المدة الطويلة، بل إن عليهم أن ينجزوه خلال ثلاثة أشهر؛ وقد فعلوه.

ترسَّخت شركة هيوليت باكار و«طريقة هيوليت باكار» في وادي سيليكون منذ عقود طويلة من الزمان فكانت تقليداً محترماً فيها واشتمل على دعم المستخدمين والتجديد. عندما تأسست الشركة في

مرآب على يد ويليام هيوليت William Hewlett وديفيد باكار Da-vid Packard كانت لها بضع صفات؛ معاملة المستخدمين باحترام، والتخطيط لأرباح طويلة الأمد، وفصل أجزاء الشركة التي توسعت إلى حد كبير عن جسم الشركة الأم، كما أن اعتناء الشركة بمستخدميها أمر معروف جيداً في الوادي.

اشتكى المدراء من أن فيورينا لاتفهم طريقة الشركة، وهذا واقع ... إذ اشتغلت أمينة سر عند الكبار لبعض الوقت قبل التحاقها بكلية الحقوق، ولم يناسبها ذلك، ثم حصلت على الماجستير بإدارة الأعمال وارتفعت إلى مصاف كبار المدراء في شركة لوسينت تكنولوجيز Lu-cent Technologies.

يرى الناظر إلى الشركة من خارجها أن طريقتها قديمة، إذ أن لديه نظرات مختلفة لما يجب أن تكون عليه هذه الطريقة، وقد أنهت فيورينا العمل ببرنامج أرباح الشركة خلال ثلاثة أشهر من استلامها، وأقامت برنامجاً جديداً على أساس الأداء كأمر واقع ... فإذا اشتغلتَ فيها كانت مشاركتكَ على أساس التساوي المتناسب، ولا شيء أكثر، وأصبح البرنامج نظام مكافأة قائم على الأداء.

عندما تسلمت فيورينا الشركة كان عدد الشركات التي تبسُط هيوليت باكار سيطرتها عليها قد تجاوز الثمانين، وكانت خطتها تقضي باختصارها إلى اثنتي عشرة فقط إضافة إلى تقليص عدد الأقسام فيها. لكن ذلك لم يكن السبيل الذي اتخذته الشركة، فأصيب مدراؤها

ومستخدموها بالصدمة، وقال الكثيرون منهم: إن المستخدمين عجزوا عن تنفيذ هذه الدرجة من التغيير فضلاً عن كونهم غير مستعدين لها.

هل حصلت نقمة؟ أنتم ترون! ساد التذمر فيما حولها: «إنها لاتفهم العمل ولا طريقتنا.» والكثيرون ظنوا أنها ستقع على وجهها ولن يطول بها ذلك. يفترض أن يكون المدراء التنفيذيون قادة يسيرون بشركاتهم نحو الجيل القادم الذي لايتسم في كثير من الأحيان بوضوح ماهيته أو منتهاه، لكن الْتحاق كارلي فيورينا بالشركة أدخل اختلافاً، إذ تزايد نموها ولم تعد أسهمها «سيدة عجوزاً» بل مستنسخة أجريت لها عملية زرع قلب، فإن تتزايد أرباح الشركة اليوم تكون فيورينا قد حققت ضربة المعلم.

الخاطرة السادسة

عندما تتابع تنفيذ القديم بذاته على ذات الصورة ينتهي بك الأمر كمن يستنشق الهواء الخارج من أنبوب الغاز العادم في سيارته، وبذلك يتعرض لخطر الاختناق بسبب انقطاع الهواء أو الشلل أو القضاء على وجوده

بطلات السنَة

عاما ٢٠٠١ و ٢٠٠٢ هما العامان اللذان سيتعيَّن خلالهما على كل شخص أن يجيب حين يطرَح عليه السؤال: أين كنت عندما وقعت

أحداث الحادي عشر من أيلول / سبتمبر؟ أو التفجر الذاتي لشركات إنرون Enron ووورلدكوم WorldCom ومَارت Kmart؟ أو الخيبة التي أصابت أسهم مارتا ستيوارت Martha Stewart ؟

ثلاث من بواسل النساء صنعن الأنباء على المستوى القومي، شيرون ووتكينز Sherron Watkins التي سطَّرت رسالة إلى كينيث ليه Kenneth Lay من شركة إنرون حول الطرق المحاسبية الملتوية في الشركة، و كولين رولي Coleen Rowley التي كتبت إلى مدير مكتب التحقيقات الفدرالي - روبيرت مولر Robert Mueller - حول التغاضي عن توسلات عملاء المكتب في مينيسوتا Minnesota؛ بل وتجاهلها، للتحقيق مع زاكارياس موسوي Zacarias Moussaoui - أحد متآمري الحادي عشر من أيلول - و الإنذار الذي وجهته سينثيا كوبر Cynthia Cooper إلى مجلس إدارة شركة وورلدكوم بأن الشركة كانت تخفي خسائر بمليارات الدولارات من خلال طرقٍ لتنظيم الدفاتر المحاسبية ظاهرها يخفي باطنها.

لقد اعتبرت مجلة *تايم Time* هؤلاء النسوة عام ٢٠٠٢ *بطلات السنة*، ولم تكن أياً منهن قد اختارت أن تسلِّط الأضواء عليها... لكن ذلك الاعتبار وقع، والأمر الذي اختارته كل منهن هو مخالفة قواعد الصمت، فانتهى بهن المطاف إلى أن أصبحن رموزاً عامة بعد تسرب الأنباء عن مذكراتهن ورسائلهن، و لم يجرِ أحد مع أي منهن مقابلة عامة قبل أن تقوم المجلة بتكريمهن؛ إذ لم يكن هدفهن الشهرة أبداً.

شاركت شارون ووتكينز في قسمة كانت تراها كل يوم:

كانت شركة إنرون تقدم مقتطفات تبعث في النفس الإلهام، إحداها من مارتن لوثر كينغ الابن:.Martin Luther King,Jr وهي تبدأ حياتنا بالانتهاء حينما نبدأ بالسكوت عن الأشياء ذات الشأن».

لاتسكتوا أكثر من ذلك. لقد اختارت كل منهن مخالفة القواعد، وكان المتأثرون بذلك يعدّون بالملايين. هل تعرضن للمقاطعة من قبل أحد؟ نعم. هل فعلن الشيء الصحيح؟ بالتأكيد.

نادي النساء الجديد

ليست هناك مجموعة تعبِّر عن وجود النسوة الخارجات عن الجماعة وكذلك عضوات مجلس الشيوخ الأمريكي. هناك ولايتان تشغل النساء مقاعدهما في مجلس الشيوخ : كاليفورنيا : California ديان فاينشتاين Dianne Feinstein و باربارا بوكسرBarabara Boxer، و مين: Maine سوزان كولينز Susan Collins وأوليمبيا سنو Olympia Snowe . ولم تكن حتى عام ١٩٨٩ قد انتخبت لعضوية كاملة في مجلس الشيوخ طوال التاريخ الأمريكي سوى ست نساء وذلك باستثناء من خلفن أزواجهن في العضوية بعد وفاتهم.

اتصلت بربارة ميكولسكي Barbar Mikulski عضوة مجلس الشيوخ الديموقراطية عن ولاية ميريلاند عام ١٩٩٦ بعضوة مجلس الشيوخ الجمهو رية عن ولاية تكساس كيه بيلي هتشينسون-Kay Bailey Hutchinson وقالت لها {بربارة} مامعناه « دعينا نلتقي» واقترحت أن يتم بذل جهودهما المشتركة من أجل إيجاد علاقة بين السيدات التسع اللائي كن حينذاك عضوات في مجلس الشيوخ، وذلك

دون النظر إلى الانتماء الجمهوري أو الديموقراطي. تزايد عدد النساء اللائي انتخبن لعضوية مجلس الشيوخ منذ عام ٢٠٠٠ إلى أربع عشرة؛ السيدة الأولى السابقة هيلاري رودهام كلينتون Hillary Rodham Clinton من نيويورك و ديبورا ستيبنوDeborah Stabenow من ميتشيغان و ماريا كانتويل Maria Cantwell من واشنطن و ليزا موركووسكي Lisa Murkowski من ألاسكا و إيليزابيت دول Eliza-beth Dole من كارولاينا الشمالية، وقد أمضت جين كارناهان Jean Carnahan من ميزوري عامي ٢٠٠١ - ٢٠٠٢ من ولاية زوجها المتوفى.

زادت عضوات مجلس الشيوخ من عددهن، وكن يجتمعن بصورة منتظمة على العشاء حيث يدعين زميلاتهن من قادة النساء مثل القاضية ساندرا ديه أو كونور للانضمام إليهن. القواعد غير المكتوبة لديهن بسيطة إلى حد ما، لاشيء يجري نشره خارج العشاء ولا يتم القيام أثناء العشاء بأي عمل؛ وتلك هي مخالفة أخرى للقواعد. هؤلاء النسوة عاليات المقام خالفن قواعد الشراكة المفترضة ضمن قاعات مجلس الشيوخ، وقد تعاونَّ فيما بينهن وتعلمن أنه لاينبغي على أحد أن يعمل أربعاً وعشرين ساعة على امتداد سبعة أيام.

الرؤية تستحق العناء

المغامِرة التجارية والكاتبة سوزان شتاوتبيرغ Susan Stautberg واحدة من جيل المدراء التنفيذيين هذه الأيام، وقد عملت في أوائل سبعينيات القرن العشرين مراسلة لمحطة تلفاز في فيلادلفيا تمتلكها

شـركـة ويستنغهـاوس. يومذاك تقـدمت بطلب إليهـا لافتتـاح مكتب في واشنطن دي سي فرفضتـه الإدارة، فتركت الوظيفـة وافتتحت لنفسـهـا مكتبا تلفازياً حراً في نفس العام بواشنطن، ونظراً لموقعه وبسبب ثباتها حقق المكتب عدداً من حالات السَّبق الصحـفي عن بقيـة المحطات في أرجاء البـلاد لدرجة جعلت ويستنغهاوس تلاحقها بشدة وتعيد توظيفها بعد عام واحد ... كرئيسة لأو ل مكتب لها في واشنطن.

بعـد سنوات قـررت أن الوقت قـد حـان لكي تطلَّع على الحكومـة من الداخل فالتحقت بالبيت الأبيض بين عامي ١٩٧٤ و ١٩٧٥ وبذلك تسنت لها فرصة العمل مع نائب الرئيس في ذلك الحين نلسون آ. روكفلر، ومع وزير الخارجية هنري كيسينجر، وأصبحت بعد ذلك رئيسة الاتصالات في هيئـة سـلامـة المنتجـات الأمـريكيـة وقطعت أشـواطاً إلـى أن حطت رحـالهـا في منصب مـدير الاتصـالات في توش روس Touche Ross بنيويورك والذي أدى في نهاية المطاف إلى إنشاء دار جديدة للنشر، وهي اليـوم مـديرة تنفيـذية لشـركـة بارتـنركـوم PartnerCom في نيـويورك، وهـي شركة تنشئ وتدير هيئات استشارية لمؤسسات وشركات عالمية.

ونظراً لحبهـا للكلمـة المكتوبة والصحـافة فقـد بدأت بكتابة المقالات التي وصلت بها أخيراً إلى الكتب. وفـي تلك الأثناء مرت بتجربة المؤلفين الذين ينزلون إلى الشوارع للترويج لكتبهم قبل أن تعرض في دور الكتب. وبعـد ذلك راحت تفكر: «لماذا لايكون لي شـركـة للنشـر... وبـدأت الفكرة تأخذ طريقهـا إلى تفكيـري. جـمعتُ مبلغاً وصل إلى ٧٥٠٠٠٠ دولار من مستثمرين وأسستُ شركة ماسترميديا MasterMedia في نيويورك».

قررت شتاوتبيرغ - بعد عشرة أعوام و ١٢٥ كتاباً منشوراً وعدة كتب حققت أكبر المبيعات - أن تشد الهمَّة مرة أخرى وتخالف القواعد في المسيرة. إنها تؤمن إيماناً عميقاً باختبار النفس وتحاول التغيير حتى ولو لم ينجح.

عليك بمتابعة اختبار نفسك، فإن تغيير المسيرة المهنية تربي الثقة بالنفس، والطريق إلى الثقة هي الإيمان بأن الأمور تحت سيطرتك، وإنه لأمر مصيري لك أن تتعلم أنه حتى حينما تغلق الأبواب هنا فإن نافذة مفتوحة هناك في المكان الآخر.

تعرضت شتاوتبيرغ لسلسلة من الأزمات في حياتها الشخصية والمهنية، فعندما قررت الإقلاع بشركة ماسترميديا كانت تبدو في الأربعين من عمرها، ورأت أنها إن فشلت في مثل هذا العمر فربما تتمكن من البدء من جديد، وتلتحق بالجامعة مرة أخرى وتخرج من الباب أو النافذة ربما مرة ثانية. وعندما انطلقتْ بموقع شركتها الجديدة على شبكة المعطيات العالمية كانت الدلائل تشير إلى عدم وجود سبيل لإتمام الطريق مع وجود دور النشر الكثيرة القائمة.

هناك أسباب عديدة وراء لهفتي إلى جمع الأموال من أجل الانطلاقة بدار النشر الخاص بي، ومن المؤكد أنني جربت عدداً من الأشياء التي لم يفعلها الناشرون مع مؤلفيهم، وشعرت أني إن فشلت في تحقيق النجاح أستطيع أن ألملم نفسي، فليس هناك ربح دون مغامرة، وشعرت أيضا أن النساء على وجه العموم لم تخلق لتطلب المال، ولسوف تكون تجربة جيدة ولذلك علي أن أخوضها، فالرؤية تستحق العناء.

شيء واحد لم أدركه هو مدى الجهد المبذول، فقد بذلت كثير من الشركات جهوداً استمرَّت سنوات عديدة حتى تمكنتْ من الانطلاق، كذلك لم يكن عدد المستخدمين في كثير من الشركات حتى بعد أربع سنوات قد تجاوز عدد أصابع اليد. إنني من الأشخاص الذين يكرهو ن عبارة «لو أن»، لو أني فعلت كذا وكذا، وأعتقد أن المحاولة هي الأفضل، ولم آسف على ما يحصل بسبب عدم المحاولة.

سررتُ لأني واحدة من المؤلفين الذين تعاملوا مع شتاوتبيرغ إذ أنجزنا معاً ثلاث كتب. لقد خالفت قواعد النشر التقليدية وشجعها مؤلفوها في تلك السبيل، وفهمت كيف تتعامل مع وسائل الإعلام، وعرفت أيضا قيمة الربط بين النشر وبين المؤلفين الذين كانوا محدِّثين. إنها فهمت أن سر النجاح يكمن في تأسيس شركة مع المؤسسات والمؤلفين، وقد حلت الخسارة بالجميع - شتاوتبيرغ ومؤلفيها والناس - عندما توقفت دار ماسترميديا عن النشر.

حلِّق مع النسور

لاأتذكر التاريخَ الذي يعود إليه القول المأثور «إن أردت أن تكون نسراً فعليك أن تطير مع النسور». كثيرون منا اليوم يتلقون أخبارهم من التلفاز والإذاعة. ورغم أن العديدين منا قللوا من اهتمامهم بمحطات التلفاز الثلاث : إن بي سي NBC وإيه بي سي ABC وسي بي إس CBS، إلا أن عشرات المحطات الأخرى : سي إن إن CNN واي إس بي إن ESPN و سي إن بي سي CNBC وسي إن إن إف إن CNNFN وفوكس FOX وإتش بي أوHBO وأوكسيجن - OXY

GEN وغيرها ظهرت كبراعم منذ بضع سنين وبدأت تحصد المشاهدين وتحقق قدراً كبيراً من العائدات من خلال الإعلان على الملأ وليس البرامج العامة، وكل منها خالفت القواعد عندما قررت أن تتجاوز المعتاد، وسار المشاهدون على إثرها أيضاً، فلم تعد هناك الثلاثة الكبار بمثابة المصدر الوحيد الموثوق من الناحيتين الإخبارية والترفيهية.

كانت لوسيل بول Lucille Ball أول سيدة تلفازية ظهرت على الشاشة ووراءها، ثم جاء من ذكَّر بقوة المرأة في وسائل الإعلام وعززها مع قدوم *أوبرا وينفري Oprah Winfrey*، وهاهي اليوم ببرنامجها اليومي عالي الدرجة - *هاربو برودكشنز Harpo Productions* - تطرح ناديها للكتاب الذي رَفع إلى المراتب العليا عشرات من المؤلفات، وتنتج مشاريع من أمثال *أوبرا وينفري تقدم أيام الثلاثاء مع موري Oprah Winfrey Presnts Tuesdays Vrith Morrie* وتطلق أوه : *مجلة أوبرا The Oprah Magazine*، والتي نفذت في اليوم الأول في محلات المنشورات الإخبارية وأكثر المجلات انطلاقة في التاريخ، وهي محبة للخيرمن خلال شبكتها *الملائكية Angel Net-work* التي تجمع ملايين الدولارات على شكل مُنح، وقيامها بدور مركزي في مساعدة آل غور وجورج دبليو بوش في مسعيهما نحو الرئاسة عام ٢٠٠٠، فهي تتميز بقوة الإعصار في كل أرض تحل فيها.

ليس في ذهني غير وينفري ممن تملك الوسائل المادية والمعنوية وتستطيع أن تجاريها في الدراية والهمة والبسالة، فهل تحول كل شيء تلمسه إلى ذهب؟ كلا! فهي تشير إلى أن فشل فيلمها *الحبيب Beloved* كان مؤلماً، وأظن أن الألم الذي شعرت به من خلال هذا الفيلم كان خطباً

جللاً في نظرها. وهاهي ذي ملِكة المساعدة الذاتية تقدم النصح للآخرين لكي يلملموا أنفسهم وينهضوا من كبوتهم، وتعاني في نفس الوقت من الكثير من الرفض العام، فتقول إن الناس يحبون برنامجي فلماذا لم يحبوا فيلم *الحبيب* *Beloved*؟

جاءها الفرَج من خلال الشركات، إذ أنشأت شركة مع *هارست ماغازينز* *Hearst Magazines* فولدت مجلة *أوه* *O* التي حققت نجاحاً تحسدها عليه *مارتا ستيوارد* *Martha Steward*.

إذا قدر لك أن ترى أو رفا في برنامجها وعملها في العديد من إنتاجها رأيتَ أنها تحيط نفسها بأشخاص طيبين حقاً وصدقاً ابتداء من المنتج الرئيسي إلى الموظفين، فهي تريد الأفضل، وهي راغبة بالخروج عن القواعد ومخالفتها في مسيرتها نحو الأفضل.

طريقة فريب

ولدت *باتريشيا فريب* *Patricia Fripp* في انكلترا ووصلت إلى الولايات المتحدة في سبعينيات القرن العشرين مع قصات الشعر التي أبدعتها، والمال القليل الذي بين يديها، والقدْر الكبير من الطاقة والعزم، وكان مقدراً لها أن تصبح واحدة من أنجح مصففات شعر الرجال في سان فرانسيسكو وأن تفتتح في نهاية المطاف صالونها الخاص.

في الثمانيات باعت باتريشيا صالونها لكي تنطلق في مسيرتها المهنية التالية التي استغرقت كامل وقتها في عالم الحديث المهني، وهي اليوم معروفة بأنها أكثر الفاعلين في الصنعة وفي الاجتماعات والمؤتمرات العالمية، كما أنها تقوم على تعليم الآخرين إنجاز العمل الذي

أتقنته. ومع بزوغ فجر الألفية الجديدة انطلقت بمهنة جديدة هي تدريب المتحدثين وكبار المدراء الملتهفين إلى الشهرة في مختلف أنحاء العالم.

تعتقد فريب أنك حتى تكون الأفضل عليك أن تسعى إلى ذلك، وهذا يتطلب أن تحيط نفسك بالفائزين في الحياة وأن ترغب في أن تكون مختلفاً عما يُعتبَر الطريقة القياسية لإنجاز الأمور.

عندما انخرطت بمهنة الحلاقة الرجالية دخلتها لأعمل كل شيء على أكمل وجوهه، فكنت أعمل اثنتي عشرة ساعة في اليوم على مدار ستة أيام في الأسبوع، وأمضي الأمسيات في توزيع بطاقات العمل الدالّة علي.

تدربتُ على يدي جيه سيبرينغ Jay Sebring وتعلمتُ منه أن المهم ليس مدى الجودة التي تتمتع بها في أي شيء بل أن يعرف العالم بذلك. تحدثتُ في برامج إذاعية وطلبت كتابة مقالات إعلانية في جميع الصحف المحلية عن عملي وعني باعتباري صاحبة مهنة ناجحة. ثم أتينا بعد عامين بامرأة تعمل معنا بعد أن تحقق لي كل هذا النجاح، ولقد أدركتُ أن ذلك مزعجاً لها لأني كنت النجمة في الصالون.

ولكي أعينها على بناء الثقة بنفسها حاولتُ أن أشركها فيما أنا فيه وأن أعطيها الطريقة التي أسلسل فيها عملي مع الزبائن. وذات يوم جاء رجل من إحدى محطات الإذاعة المحلية ليجري مقابلة معي وليعرف إن كنت أستطيع أن أتحدث في ذلك البرنامج مدة ساعة كاملة، فقلت لها: «جودي، هيا تحدثي إليه وأبلغيه بوجهة نظرك».

بعد أن تحدثنا بعض الوقت قال لي: «باتريشيا، إنك ناجحة جداً، فهل هناك في مهنتك من يسوؤه نجاحك؟" فقلت دونما تردد: "بالطبع لا، لماذا يسوء نجاحي أحداً في الوقت الذي يرى الجميع مدى الجهد الذي أبذله.؟ وعلى الفور ودونما تردد أيضا قالت جودي: "بالطبع هناك من يسوؤهم نجاحها لأنهم لايهتمون بما تفعل لكي تحققه».

كان ذلك أعظم شيء أدركته في حياتي كلها، فقد كنت أؤمن على الدوام بعالم وولت ديزني الذي يسير فيه كل شيء وفق الطريقة التي أظن أن يسير عليها كما هو مفروض. ولم يخطر لي على بال أن يكون هناك حاسد أو أن يرفع أحد عائقاً في وجهي أو يسوأه ما فعلت أو يحاول أن يطعنني في ظهري، وكانت تلك المقولة هي اللحظة التي اتخذت فيها قراراً بوجوب الحذر الشديد بشأن الأشخاص الذين يعملون معي، وإني أحرص منذ ذلك الحين على ألا أختار سوى الفائزين في مهنتي وفي المهن الأخرى.

كثير من ذلك نتج عن فترة تقدمي في العمر، فأخي كان ذكياً جداً وحقق أعلى الدرجات في صفه وكان الكثيرون يعتبرونه عبقرياً في مهنة الموسيقى. ورغم أن الناس لم يتوقعوا الكثير من الفتيات في تلك الأيام إلا أني كنت ذكية مثل بقية الناس فلم أتخلف عن المدرسة، وحصلت طوال سنوات على شهادات حضور الدوام بكامله، ولم أحظ بأي شيء سوى بشهادة هي أني أحضر المدرسة كل يوم.

ذلك الحضور اليومي في المدرسة خلق لدي عادات عمل جيدة،

وعندما بدأت العمل أجيرة حلاق كان علينا أن نتدرب على رؤوس الدُّمى فكانت الفتيات ينجزن رأساً أو رأسين، وكنت أنجز خمساً ثم أعود إلى البيت وأتدرب بشعر الجيران. يظن جميع الحلاقين أن ساعات الغداء هي لتناول طعام الغداء، لكنها في نظري من أجل أن يُحشَر فيها ثلاثة من الزبائن الإضافيين، وقد أخبرني رب عملي أني حققت دخلاً إضافياً بلغ ٣٠٪ زيادة عن الآخرين رغم أنهم في الواقع أكثر خبرة وأفضل عملاً. وعندما جئت إلى أمريكا لم أكن أصدق أن أبدأ عملي بعمولة بلغت خمسين في المائة، وقد اعتاد رب عملي على أن يقول لي: "إن تذهبي إلى انكلترا وتعودي بثمان وعشرين من صديقاتك أصبح مليونيراً،" فكنت أجيبه :" تشارلز إني لاأعرف ثمان وعشرين بنتاً في انكلترا يعملن كما أعمل."

خالفت باتريشيا فريب القواعد في بداية ممارستها لمهنة الحلاقة من خلال القيام بعمل أكثر بكثير من غيرها، وخالفت القواعد في رابطة مهنتها حين أصبحت أو ل امرأة تترأس رابطة المحاضرين على مستوى الوطن والتي كان الرجال على الدوام يترأسونها، وخالفت القواعد في مهنة إلقاء الأحاديث بأن أصبحت واحدة من أكثر المتحدثين الذين تسعى المكاتب وراءهم في مجالٍ كان الرجال هم المسيطرون فيه لفترة طويلة من الزمن، وخالفت القواعد عندما أبرزت مهاراتها في الحديث لكي تعلِّم المدراء كيف يسيطرون على محادثيهم وعمالهم ويؤثرون عليهم ويحفزونهم. وما كان لباتريشيا فريب أن تبلغ الشأن الذي وصلت إليه اليوم لو أنها اتبعت القواعد.

الخاطرة السابعة

نظراً لأنك مخالف للقواعد، من المهم لك أن تتأكد من معرفة بعض الأشخاص الذين يتحلون بالثقة التي تتحلى بها أو يتفوقون عليك في ذلك، لأنهم سيكونون إلى جانبك ليقدموا لك المساعدة ويزودوك أيضاً بالنمط السلوكي الواثق،

وسوف يشجعونك أيضاً خلال اختراقك لمختلف الحواجز أثناء رحلتك.



الفصل الخامس



الخطوة الرابعة

لا تتوقف عن التعلم ....
ففيه طاقة التجديد

لم أر مدى لزومها وعظمتها كما كان ينبغي علي أن أراهما .

جاك ويلش

المدير التنفيذي السابق لشركة جنرال إلكتريك

على شبكة المعطيات العالمية (الإنترنيت) عام ١٩٩٩

عندما ظهر كتابي الأول (*دليل المرأة إلى الحنكة المالية*) عام ١٩٨١ لم تكن تراودني فكرة أني أستطيع أن أكتب أو أمتهن الكتابة فضلاً عن أن أكتب العديد من الكتب، كما لم أكن أعلم حينذاك أن الكتابة سوف تصبح حبي ومهنتي. وبعد أكثر من عشرين عاماً أراني أكتب العديد من الأعمدة الشهرية وأكتب كتاباً جديداً واحداً على الأقل في السنة، فأنا أركز دائماً على المشروع التالي وأقرأ كثيراً جداً من كتب الآخرين. لماذا؟ لكي أتعلم شيئاً جديداً .

هناك على الدوام شيئاً لاتعرفه وقد حان الوقت الآن لكي تبحث عنه. عليك أن تتعلم شيئاً، وأن تبرهن لنفسك أنك تستطيع أن تبدع

فيه، وعليك أن تصبح عليَّ خبيراً به، فمن الطبيعي ألا تتمكن من أن تصل إلى ذلك ولكنك ستصبح خبيراً لنفسك. ومن يدري؟ فربما أصبحت رب عمل فتحول معرفتك التي حصلت عليها إلى أحد الأصول المنقولة لديك.

إنه لحدث غير عادي أن يتقن المرء شيئاً ما خلال فترة قصيرة، لكن الغالب أن يتم تكرار «شيء ما» مرات عديدة وكثيرة حتى يتحقق إتقانه، ونظراً لأن بيئتنا سريعة التحول فإن الكثير من الأشياء التي تم إتقانها قد تصبح عتيقة خلال مدة قصيرة وربما قبل أن نتقنها! وإذا تعلقتَ بالماضي فإن المستقبل قد يخلف وراءه طرق أداء الأشياء التي اتبعتها عقوداً طويلة.

عليك أن تنذر نفسك للتعلم المتواصل وتوسيع معارفك بأفكار لإنجاز العمل بطريقة تفضُل قليلاً عما توقعته. فأوجد أشياء جديدة وتعلمها وانطلق، وإنه لأمر مصيري لك أن تستحوذ على الأدوات التي تمكنك من أداء عملك، وإن لم تكن في مأمن من الطريقة التي تلقي بها خطباً أو تقدم مختصرات استعراضية فعليك باتباع دورة لذلك، وإذا احتجت إلى التحدّث بلغة أجنبية لاتتقنها بشكل جيد جداً فانطلق للتدرب عليها. وإن كنت لاتستطيع أن تدير المال بصورة جيدة جداً فاذهب إلى محترف ليدربك على ذلك. إنّ توسيع المدارك وتعلم أمور جديدة يعتبر جزءاً من العناية بعملك والعناية بنفسك ، فكل منا يمتلك ما هو مطلوب عندما نحتاج لما هو مطلوب، وما علينا إلا أن نلتزم بالبحث عما هو مطلوب لكي نعمل ماهو مطلوب.

حتى الخيول الهرمة تتعلم حيلاً جديدة

جاك ويلش Jack Welch المدير التنفيذي الخارق لشركة جنرال إلكتريك اعترف أنه لم يلتحق بالطريقة الصحيحة بركب البريد الإلكتروني الذي أصبح الخط الرئيسي للاتصالات في جميع أنحاء العالم، إذ كانت زوجته تستخدم شبكة المعطيات العالمية قبل سنوات عديدة من بدئه بالبحث الاستعراضي فيها حين عرّفته لأول مرة في أوائل عام ١٩٩٩على المواقع الاستثمارية ياهو! Yahoo التي كان الناس يتبرَّمون عليها من جنرال إلكتريك أو يشتكون منها أو يحيونها، لكن ويلش تخلف عن الركب.

قدَّم ويلش نفسه للعالم المتواصل بلا انقطاع من خلال المقابلات مع العديد من مجلات الأعمال، ففي عدد مجلة *نيوزويك* الصادر في الأول من كانون الثاني / يناير ٢٠٠١ شاطرَ ردَّ الفعل مع الذين يضعون بريدهم على شبكة المعطيات العالمية.

> جاك أحمق. جاك عظيم. جاك يجب أن يفعل ذلك. ياإلهي كم كان ذلك رائعاً. وهكذا بدأت أنسَلّ من بين المجموعة أثناء الفترة الباقية من العطلة حتى أرى مافي الشبكة العالمية. وعندما عدت إلى البيت اشتريت سيديروم CD-Rom وأمضيت عطلة نهاية الأسبوع أتعلم كيفية الكتابة عليه، وقد كان ذلك تحدياً بالنسبة لي: «وصلت إلى سرعة ٢١ حرفاً في الدقيقة». ومن ثم رحت أقضي العطل الأسبوعية في التدريب عليه حتى أصبحت اليوم جيداً فيه إلى حد ما.

خلال عدة أسابيع ظل ويلش يجلس أمام الحاسب ليتعلم الكتابة ورأى في ذلك فرصة لاتصدق تتاح له ولكل شخص آخر في إمبراطورية جنرال إلكتريك.

لم تأخذني الشبكة بالقدر الواجب، إذ لم أر مدى لزومها وعظمتها كما ينبغي عليّ أن أراهما. وأخيراً جاء وقت أحطت بها من كل جانب، ولم يكن ذلك بحاجة إلى عبقرية.

«صيحة السعادة بالاكتشاف» التي أطلقها جاك ويلش خلقت ثورة في شركة جنرال إلكتريك، ابتداء بإدارة الشركة بكفاءة أكثر إلى توفير أكثر من مائة مليون دولار من نفقات السفر، فأصبحت مبيعات الشركة من خلال شبكة المعطيات العالمية اليوم بمليارات الدولارات وهي في طريقها إلى أن تتزايد. وأحس ويلش أن الشبكة لم تؤثر إلا قليلاً في الجبل الجليدي، شركته. ورغم أنه تقاعد عام ٢٠٠١ إلا أنه استمر في البحث عن الأشياء والمفاهيم الجديدة وتعلمها لما فيه مصلحة اهتماماته المستمرة التي اشتملت على إتقان الكتابة على الحاسب.

عود على بدء

تشعر سوزان شتاوتبيرغ Susan Stautberg مديرة شركة بارتنركوم PartnerCom التنفيذية أن من المهم أن تفعل شيئاً جديداً يمكن أن يثيرك قليلاً.

إحدى خطواتي هي أن أفعل شيئاً، أي شيء قد يثيرك قليلاً أو قد ترى أنه يشكل خطراً كبيراً جداً. انطلق وجرب ذلك. كن مؤمناً بنفسك في الضراء والسراء، وإن تفشل فابدأ من جديد، فذلك هو

أصعب ماتفعله بعد الكبوة أو بعد الإحباط بين حين وآخر. عليك أن تلملم نفسك وتبدأ من جديد.

إنه لأمر يشبة السقوط عن صهو ة الجواد أو ل مرة، فإذا لم تعتليَه كان من الصعب جداً أن تفعل ذلك في المستقبل، ولكنك إذا علوته بعد سقوطك أول مرة عرفت كيف تعتليه وتحاول من جديد دون أن تكترث بعدد المرات التي تسقط فيها عن صهو ته. فاجمع شتات نفسك واترك الباب بحثاً عن نافذة مختلفة.

من المهم أيضـاً أن تدرك أن الأمـر لن يبلغ تمامـه على الدوام، إذ لايعامَل الجميع بنفس الطريقة، ولكن عليك أن تقنع نفسك من داخلها أن بإمكانك أن تفعل ذلك الأمر. الصوت الواثق يحتاج إلى أن يباح به من داخلك فيأمرك بالاندفاع إلى الأمام دون النظر إلى مدى سوء المرات، وعندما تحاول شيئاً وتتعلم شيئاً جديداً فإن ذلك يوصلك إلى نافذة جديدة.

الماضي والحاضر والمستقبل رهن إشارتك

قبل سنوات تناولت طعام الغداء مع كاتب القصص العلمية ريه برادبري Ray Bradbury الذي أخبرني أن فكرته عن التعليم المثالي لجميع الأطفال هي أن نحبسهم في المكتبة العامة ولا نتركهم يخرجون منها إلا عند الثامنة عشرة! وهو يؤمن إيماناً راسخاً أن ذلك سيحل المشاكل ويعلمهم في نفس الوقت، ولكني أضفت أن ذلك قد يسبب المشاكل أيضاً.

في السنوات العشر الماضيات حادثت وقابلت الآلاف من الرجال والنساء الناجحين، وكان من بين الأشياء المشتركة فيما بينهم أنهم يقرؤون، ليس كتاباً أو كتابين بل عشرات الكتب في كل عام، وقد اشتركوا في أنهم لايحصرون أنفسهم في نطاق العمل، نادي الكتب غير القصصية، فحسب بل يقرؤون كتباً تكون في غالبيتها قصصية.

مدربة المدراء بات غوس Pat Goss ثابتة الجذور في وادي سيليكون، وتؤمن بقوة بالتعلم في جميع الأوقات، وقد اشتملت مسيرتها المهنية على التدريس الجامعي والاتصالات الفضائية وإدارة الموارد البشرية لمؤسسة بمليارات كثيرة من الدولارات وصولاً إلى تدريب المدراء. وخلال معرفتي بها والتي زادت عن العشرين سنة كانت على الدوام تقرأ ما لايقل عن كتابين وتهضمهما كما تهضم البرتقالة.

أظن أن القراءة مهمة لكل شخص حتى يساير الوقت الراهن ويعرف مايجري في حرفته أو في حرفة أو مجموعة يريد الانتقال إليها. كذلك وجدت أن من المهم قراءة سير الأعلام والتي يعتبرها كثير من الناس مملة، إلا أنها ليست كذلك إذا كتبت عن أشخاص أنجزوا أشياء، ويمكنك أن تتحسس بمصادر القوة والضعف التي كانت لديهم وربما استطعت أيضاً أن تتواصل معهم. وما تنتهي إليه في قراءة السير هو أن هناك العديد من الصفات الكثيرة المشتركة فيما بينهم.

كثيراً ما أثير دهشة الناس عندما أفعل أو أعيد شيئاً ما ، فيتساءلون: "حسن، كيف استحصلت على هذه المعلومات؟، وتعتريهم الدهشة عندما أجيبهم أني قرأتها في كتاب حول شخص معين. كذلك من

المتع أن تلاحظ مختلف الأمور التي يحتاجها بشكل عام الأشخاص الذين لايثقون بأنفسهم ولم ينجحوا أيضاً. إنني أصدق تماماً أي شخص وكل شخص كثير القراءة.

الفشل هو تعلُّمٌ أيضاً

أحد مصادر القراءة العظيمة هو الفشل الذي يأتي على مختلف الحجوم والأشكال، وأحد الصور التي لاتنتبه إليها هي الوضع غير الصحيح؛ أي أن الظرف الذي أنت فيه أو تعمل فيه خطأ في مجمله. أجد الغالبية العظمى من آلاف الرجال والنساء الذين قابلتهم يقولون في الرد: إنهم سينتهون من هذا الظرف قريباً.

ومن أولئك أستاذ جامعي سابق.

المثابرة الذكية في العادة أمر جيد، ولكن ليس على الدوام. كنت أتبع سياسة جامعتي تماماً، وكانت اهتماماتي مركزة على إنجاز أهدافي الشخصية التي لم أميزها أو أقر بها على ضوء تردي الأوضاع المتغيرة في الجامعة التي ترأست فيها قسماً رئيساً.

أوجدت تعاوناً مع عميد كلية إدارة الأعمال التي تمنح شهادة جامعية مزدوجة؛ هندسة وإدارة أعمال، للطلاب المشاركين في البرنامج. وعندما انتقل العميد إلى منصب آخر كأستاذ زائر، عملت جاهداً على متابعة البرنامج. لكنني لم أدرك أن رجُلي قد ذهب وأصبحت يتيماً، مما جعل الاستمرار في البرنامج وإنجازه ضرباً من المستحيل، ولم تمض سنة من انتقال جيم إلا وكان قسمي قد زال بأكمله، فكم كانت صدمتي كبيرة !

عندما تتغير الظروف فمن الحصافة دائماً أن يتراجع المرء لتقييم مجريات الأمور، فأنت في غالب الأحيان تكون قريباً جداً من الظرف فتصعب عليك رؤيته أو معرفة أي شيء عندما تكون رؤياك لما تبحث عنه محدودة.

حتى في القمة فإن التعلم يحظى بالمقام الأول

يجب على الرجال والنساء الذين يعملون في الدوائر الحكومية أن يُبقوا أسماعهم وآذانهم مفتوحة وأن يستمروا في تعلم أشياء جديدة، لكن الخوف لايتمكن فيمن هم خارج خدمة الدولة فقط. عاشقة الفن والسيدة الثانية السابقة جون مونديل Joan Mondale تكشف قصة عن روزالين كارتر Rosalynn Carter.

أظن أن مثال روزالين كارتر في كونها شديدة الحياء واضطرارها إلى الكلام هو مثال واضح عن امرأة تقول: «سأتكلم ، فزوجي يثق بي، وينبغي على أن أتكلم، ولن أبقى متخلفة».

كذلك فإن مونديل تشارك في قصة عن واشنطن دي سي بشكل عام، وهي قصة سريعة الخطوة، فكثير من النساء اللائي تعرفهن متزوجات من رجال يحملون عبءاً ثقيلاً ضمن الحكومة واللائي تخلفن في غالب الأحيان اتقاءَ الخوف ومعرفة أشياء جديدة.

هناك نساء لايكبرن وهؤلاء حزينات، ويتركن أزواجهن في بعض الأحيان، لأنهم يكبرون من الناحية المهنية، ولا يكبرن. بعضهن وحيدات ومازلن متزوجات وبعضهن مطلقات. إنها قصة حزينة، فقد رأيت ذلك

في حالتين عن صديقتين فقدتا زوجيهما حين كبرت مسيرتيهما المهنيتين وأينعتا.

صديقتاي ساورهما الرعب والخوف، ولم ترافقاهما أو تسافران معهما، وكانتا تخافان الطائرات وجميع مخاطرالسفر وإثارته. وكانتا محافظتين جداً وتخافان التغيير، وفي نهاية المطاف تحطم زواجاهما.

ينبغي على المدرِّب أن يتعلم

تدرب على يدي جو تشاربونو Joe Charbonneau المقيم في تكساس مئات الآلاف من الرجال والنساء على تحقيق التميز المهني، وقد ارتبط أحد شعاراته بصورة مباشرة مع تعلم شيء جديد وإلا فالبقاء على الوضع الراهن.

> إذا تراخيتَ تدنى كل شيء من مكانه، وعليك أن تتذكر أن باستطاعتك النزول فقط وليس الصعود. ولهذا تأثير عليك كشخص ووالد وصديق ومهني وعلى وظيفتك ، فصعود الهضبة إلى الوراء أمر فيه الكثير من العناء، وهو أو ل خطوة ننطلق بها حينما نتعلم شيئاً جديداً، فامش وتحرك إلى الأمام في أجوائنا التي تبقى آثارها.

الدروس التي تعلمها وودس

في مسعاي لقراءة أكبر عدد ممكن من الكتب أثناء إجازتي في هاواي وقعت يدي على عدد أيلول / سبتمبر ٢٠٠٠ من مجلة غولف دايجيست Golf Digest ، وعثرت فيها على مقابلة مشرقة مع نجم النجوم تايغر وودس Tiger Woods، حيث سئل فيها عن مشاركة

الآخرين فيما تعلمه في السنوات القليلة الماضية. عليكم اليوم أن تتذكروا أنه شاب المليار دولار في عالم الغولف. عندما احترف اللعب عام ١٩٩٦ لم يكن يعرف كيف يتدبر شؤون أمواله بعد أن وقع عقوداً وصرف بعض الشيكات، ولكنه كان جاهلاً في كيفية تفعيل بطاقة اعتماد، وإليكم مايقوله:

> يظن بعض الناس أني ولدت غنياً، ولكن هذا الظن بعيد كل البعد عن الحقيقة، فأنا لم أمتلك في حياتي بطاقة اعتماد ولم أكن بحاجة إليها قط، غير أنني تعلمتها بسرعة وتعلمت أيضاً كيف أتدبر شؤون أموالي وأحاسب على الفلس، وأنا عازم على ألا أسير على نهج الكثيرين من الرياضيين المحترفين الذين لايستطيعون قراءة ميزانية، فقد تعلمت أن الانتباه إلى التفاصيل في العمل مهم مثل البطولات الكبيرة.

يتابع وودس حديثه فيقول: إن تعليمه تعرض للكثير من العثرات امتدت من نوعية برنامج اللعب الذي يناسبه من الناحية الفكرية والجسمية إلى الطعام الذي يجب عليه تناوله أو أن يتناوله، إلى طريقة تعامله مع وسائل الإعلام وجمهو ر الغولف، وقال: إن الناس والعلاقات معهم هم أهم اهتماماته في التعلم. الثقة ضرورية عندما يكون المرء شيئاً كبيراً كما هي حال تايغر وودس فإن وجود الشخص والمجموعة الصحيحين هو أمر مصيري، فهم يقدمون لك الدعم والتشجيع ويضيفون إلى قيمتك الذاتية، ويضيف

> مع كل شكري، فأنا مازلت أتعلم.
>
> وكلنا يجب أن نظل نتعلم.

الخاطرة الثامنة

الشخص الذي أنت هو والذي تختار أن تكون عليه سيقوم على الكتب التي تقرأها والناس الذين تقابلهم. وإن تعلم أشياء جديدة يحافظ على حيوية عقلك ويقظتك، وليكن شعارك: يجب أن تنذر نفسك للتعلم المستدام.

إن تعلُّم شيء جديد سيزيد من مستوى ثقتك من خلال حقيقة ناصعة هي أنك سوف تبدع أو توسع مداركك في مجالٍ تعرف القليل عنه أو تجهله. وحالك فيه كالطفل الذي يفتخر بإنجازاته سواء في التعلم أو ربط الحذاء أو أغنية جديدة أو حفظ تهجئة كلمات أو رسم «لوحة فنية»، وهو يشبه تحدي عدوٍّ قديمٍ والانتصار عليه، فمع كل خبرة جديدة وفوز جديد تستمر مسيرتك في توسيع آفاقك ومداركك ويتجدد شباب خلاياك الدماغية.

التعلم على وجه التحديد طريقة سليمة لقضاء الحياة.



الفصل السادس



الخطوة الخامسة

لست وحدك أبداً .....
فالانفرادية من شيم المتخاذلين

عندما توفيت شريكتي أصبحت وحيدة ولم يكن هناك من أحد لكي أدقق معه، وهذا أرهبني، فكان أن فقدت ثقتي

كارول حياة

مؤلفة كتابَي *(تغيير اتجاه الحركة)* و *(حينما يفشل الأذكياء)*

كم كان سروري وأملي عظيمين بالأولاد الأربعة الذين كنت أمهم، فحياة كل من بنتيَّ حافلة، اشتغلت أولاهما شيليShelley بشركة كبيرة في حقل غريب عنها وحتى عن دراستها الجامعية بمثل ماهو غريب علي اليوم أيضاً، وكنت أزورها مرتين في السنة حيث كان يثير اهتمامي أن أستمع لما يدور في الفضاء إذ كانت مديرة مشروع المِرقاب هبل Hubble.

أما ابنتي الأصغر شيريل Sheryl فاشتغلت معي سنوات إلى أن شقت طريقها إلى ميادين أخرى، وهي تعمل أيضاً في مجال لم تكن تظن أن يكون ميدانها أبداً هو التأمين الصحي على الأشخاص الذين

يتعرضون لمخاطر شديدة. شيريل أمّ حفيدي وحبة عيني مارك المراهق المفعم بالنشاط الذي حمل اسم خاله.

أما ولداي فقد فارقاني، أحدهما بيلي؛ رضيعاً، وثانيهما فرانك عند التاسعة عشرة، وكنت في الحالتين وحيدة منزوية، وقد تصديت لتلك الوحدة بطرق مختلفة. حين مات بيلي كنت في الخامسة والعشرين ولم أكن أعرف الكثير عن الموت، وما خبرت وفاة الأبناء حيث يُفترض ألا يموتوا قبل والديهم. تعاملت مع ألمي بالزهد فانزويت في غرفة ورحت أرسم ساعات وساعات وأستمع إلى الموسيقى، ولم أخرج من شرنقتي إلا بعد أشهر عديدة جاهزة للتلاؤم ومد يدي إلى العالم مرة ثانية.

خلال تلك الفترة زارتني صديقة عجوز تركت معي ميدالية نقشت عليها صلاة السكينة التي تقول: «يا رب أعطني الشجاعة لأواجه الأمور القادمة، وأن أغيّر ما أستطيع تغييره، والسكينة حتى أقبل بما لايمكن تغييره والحكمة بمعرفة الفرق» وجميعها مكونات أساسية للعيش. وكم كان أثر موت بيلي علي كبير حين ركض ابني فرانك على الدرج – وكان في السابعة من عمره – لكي يمسك أخاه الذي طال شوقه إليه.

بعد اثنتي عشرة سنة كان الموت على عتبة بابي مرة أخرى ينتظر فرانك في التاسعة عشرة نتيجة لحادث. وفي هذه المرة لم أستطع الاستمتاع برفاهية الانزواء في الشرنقة والرسم بغرض النسيان، لكن أنباءه جاءت من خلال المذياع والتلفاز والصحافة.

في هذه المرة مددت يدي إلى الناس الذين أعرفهم في وسائل الإعلام للمساعدة على هدم جسر قديم هجرته؛ وكان ينبغي أن يهدم

حين أقيمَ إلى جانبه مثيله. في هذه المرة شعرت بالوحدة مع وفاة فرانك ولكن ليس كحالي حين مات بيلي حيث كنت صبية غضة الإهاب ولعلّي لم أكن قد نضجت لأدرك ماحدث وأشعر بشعور من يموت له أحد وأحسّ بعمق الحزن الذي يحيط بالإنسان والعائلة، كما لم يكن لي من ألوذ به ممن سار على الدرب الذي سرت عليه وأثق به. كذلك لم يكن من صديقاتي من تعرف ماذا تفعل بي إذ لم تجرب أيٌّ منهن فقدان الابن، ولم يقترح أحد ضرورة معالجتي حتى أتجاوز هذه المرحلة أو أن أجد مجموعات لمساعدة الأمهات والآباء وأسرهم في حال موت أحبائهم.

عندما توفي فرانك تغيَّرت الأحوال إذ تقاطر الأصدقاء للمساعدة، ومن المؤكد أننا تقدمنا في مسيرة العمر وخبرنا المزيد من شؤون الحياة، كما أني شعرت بالتزامي بالآخرين من أصدقاء فرانك العشرة الذين كانوا معه - حينما سقط - كيْ أعينهم في حزنهم وأعين نفسي أيضاً. كذلك لقيت مجموعات دعم كنت أستطيع اللجوء إليهم حتى أستطيع امتصاص الصدمة وأستجمع قوتي لمتابعة المسيرة. ومع كل ذلك قضيت سنة كاملة أستشعر أن لي قوة حقيقية لايتم الإحساس بها في لحظة واحدة.

مرّت فترات لفَّتني الوحدة بردائها، لكني علمت وتعلمت من خلال السمع والبصر أن هناك مئات الأمهات في مجتمعي ممن مات أبناؤهن، وبذلك لم أكن الوحيدة.

لايهم ما أنت فيه والذي استلَب ثقتك، فأنت لست وحدك. والأمر سيان سواء تعلق بوظيفة أو مشكلة شخصية أو ظهور شيء مفاجئ أو

طلاق أو وفاة أو أي من طوارق الحياة التي تحط رحالها على أبوابنا، فنحن لسنا وحيدين، وهناك الآلاف ممن تجرَّعوا ذات الكأس التي شربناها، أو سيتجرَّعوها رغم مرارة الألم وعمقه فلستَ الوحيد المتفرِّد في تلك المرارة والعمق، ذلك أن جوّال الليل الوحيد لم يعد له وجود.

الانطلاقة

جين هولاندز Jean Hollands - المعروفة باسم العصا السحرية التي تستطيع الوصول إلى جوهر المشكلة خلال دقائق والعمل على إيجاد قرار بشأنها وحلٍّ لها مع عملائها- هي رئيسة مركز النمو والقيادة في قلب وادي سيليكون ومديرته التنفيذية التي اشتغلت من جميع الشركات الكبيرة فيه ابتداء من فرع المديرين وانتهاء بتقديم الدعم للعمال، والتي ورد ذكرها على المستوى العالمي في الصحف المهنية وكُتِبَت عنها الكتب التي حققت أكبر المبيعات.

توفي عنها زوجها في تسعينيات القرن العشرين فتدنَّت ثقتها بنفسها إلى الحضيض، وفي ذلك الحين أجرى العاملون معها تقويماً لها واكتشفوا أن جميع الدرجات التي حققتها منخفضة إلى حد بئيس، وهي تصف وضعها فتقول:

تصوروا أنني أعمل في مجال تدريب المدراء منذ خمس وعشرين سنة، فكيف بي حين أخفِق في صُلب عملي؟ وأنا المعروفة بلقب المديرة الدقيقة جداً وبأنني أتفجر عندما أحب شيئاً ما.

تحطَّم قلبي بسبب وضعي الذي أحسَّ به العاملون معي، ولظهور أموري في الصحف وأنا المحبوبة من قبل عملاء شركتي! ولكن هؤلاء

العاملين رأوا أن باستطاعتهم السيطرة علي لبعض الوقت، فأحسست بأني جريحة يائسة.

الأمر الوحيد الذي استطعت أن أفعله هو وصف الدواء لنفسي، فطلبت مساعدة العاملين معي. خضعت بالطبع لجلسة استشارية بشأن موت زوجي ووصلت إلى قناعة بأن هذه الخسارة منعتني من القبول بأية خسارة حتى وإن كانت أصغر منها، ولذلك أردت في اللاشعور أن أكون المسؤولة عن كل قرار وألا أترك الأمور تمر بسهولة.

نقل إلي العاملون المعلومات المرتدة أولاً بأول، وراقبت نفسي حينما كنت على وشك أن ألقي واحدة من خطبي اللاذعة، وهنا جاء الانضباط فقد تعلمت أن أبعد عاطفتي إلى نواح إيجابية وألا أركز على الأمور التي لم تجر على مايرام أو التي لم ينفذها العاملون وفق طلباتي ورغباتي.

نصيحة هولاندز هي أن تذكّر نفسك -حين تتفجر ثقتك - بأن ذلك بلاء عارض وليس دائماً، وهي ترى أن عليك باللجوء إلى أصدقائك وزملائك المؤيدين لك، وتضيف:

إن من ذكائك أن تلجأ إلى أصدقائك وزملائك المؤيدين لك وتطلب إليهم أن يحدّثوك عن نفسك بحديث حسن، ثم اطلب المعلومات المرتدة بشأن المعضلة التي أنت فيها، وعليك أن تبذل محاولة تأملية لتضبط نفسك على التغيير بدلاً من تقديم الأعذار بشأن الطريقة التي تصرّف بها الأمور، فأنت مازلت في داخلك صاحب النفس

الرائعة القديمة ذاتها ولست إلا في معرض إضافة دور جديد إلى أدوارك الأو لى، وأن ذلك مكافأة ، ليس إلا!

تعتقد جين هو لاندز بصورة راسخة أن كل شيء يبدأ بالثقة؛ القيادة والروح الجماعية وحتى العلاقات مع الآخرين، وأن سعادتك تبدأ وتنتهي مع حبك لنفسك وفهمك لها وقبولك بها.

ضياع جزء من النفس

سار كل شيء على أعظم مايرام مع المؤلفة والباحثة في أحوال السوق كارول حياة Carole Hyatt التي امتلكت وشريكتها شركة متنامية في مدينة نيويورك بلغ تعداد موظفوها أربعون. ظنت حياة أنها كانت على الدوام معتمدة على نفسها، ومن المؤكد أن كتبها *لعبة النساء* في البيع The Womens Selling Game و*حينما يفشل الأذكياء* *When Smart Fails* و*تغيير اتجاه الحركة* *Shifting Gears* التي حققت أكبر المبيعات قد أتت بخير على اعتمادها على نفسها. بدا أن كل شيء كامل/تام/ إلى أن ماتت شريكتها فجأة، حيث كانت الشركة تسير حتى ذلك الحين بشكل جيد، وبعدها زاد الطلب على كارول باعتبارها متحدثة ومؤلفة لكتب تحقق أكبر المبيعات.

كنا زوج، زوج في العمل، ولكل منا نواح للقوة خاصة بها، نتخذ قراراتنا كزوج، ونؤدي العمل كزوج، وكان هناك على الدوام شخص تأوي إليه لتعزيز ثقتك بنفسك من خلاله.

كنت أقول دائماً إن واحداً وواحداً يساوي عشرة وفي الواقع أحد عشر، وليس اثنان بل على وجه التحديد أحد عشر لأن وراءك تلك

الثقة التي يمنحها لك شخص آخر، وهو شخص ظل معك شريكاً لك يفهم نواحي الضعف عندك. لم أفهم ذلك إلى أن توفيت شريكتي فكان ذلك تقييماً متأخراً.

ولطالما شعرت أن الشراكات أفضل من الإنفراد، لكنها كالزيجات لها منغصاتها أيضاً، فلا تستطيع الانفراد بالأشياء، ولا باتخاذ القرارات من جانب واحد، ولا أن تأمر ذاك العامل بفعل كذا أو كذا إن كان لديك عمالاً مشترَكين. وعليك أن تخطط لذلك بالمشاركة، وهناك دائماً تأييد ومعارضة.

خلال الشراكة التي استمرت ثمانية عشرة عاماً كنت أريد ولا تريد - أن أعمل كذا وكذا، وكنا نتفاوض كما في الزواج، فأنزعج في بعض الأحيان من ذلك، فأثور وأفعل ذلك، لكنها كانت أكثر عقلانية. وعندما توفيت اتضح لي أنه لم يعد لي من أحد أدقق معه وهذا أثار مخاوفي، وقد أرهبني أنني فقدت ثقتي.

ما كنت أظن أن باستطاعتي الاستمرار في إدارة شركة تعمل في أحوال السوق والبحث في السلوك الاجتماعي، وسيطر عليَّ الرهَب حتى من تنظيم جدول الرواتب أسبوعاً بعد أسبوع، ولم أظن أن باستطاعتي التعامل مع كل الزبائن فليس هناك من أحد لامتصاص الصدمات، وليس هناك أيضاً مَن يفهم العمل كما كانت تفهمه.

كذلك كان لدي مستخدمين على جانب كبير من الفهم، ولم يكونوا في يوم من الأيام محجوبين عن كل أسرار الشركة التي ضمت العديد من الأقسام. فقدت الشعور بنفسي وثقتي وقدرتي على اتخاذ القرارات،

ثم قررت أن أبيع الشركة على عجَل، فبحثت ووجدت شارياً وبعتها خلال ثلاثة أشهر.

ثم لازمت البيت ولم أفعل شيئاً يذكر مدة سنة، سوى بعضاً من الأمور القديمة دون أن أزيد، أو أن أفعل أي جديد. فقدت قدرتي على الإبداع وإحساسي بالاستكشاف، وبالمغامرة، وظننت أنني لن أعمل أي جديد أبداً. ولقد كُتِب عليَّ أن أكرر الأشياء القديمة، فأحسست بأني لست أنا.

استخدمتني مجموعات لتقديم أوراق عمل حول لعبة النساء في البيع، وكانت موضع إثارة كبيرة، فكنت أخرج من ثياب النوم وأدخل ثياباً تبدو جيدة لمصممة أفكار مثلي ثم أضع زينتي وأصعد إلى الطائرة، وعندما أصل كان هؤلاء الناس المتحمسين المتقافزين هنا وهناك ينقلونني، ثم أعتلي المنصة وأردد بصورة تلقائية ، كذا وكذا وكذا.

بعد ذلك صرت أتساءل عن سبب ذلك لأنني لم أشعر به، وتمادى بي الظن أن ذلك لابد وأن يكون سخيفاً جداً بالنسبة للحاضرين، وأحسست أني ممثلة مقنعة الوجه تختفي وراء ملابس وزينة خدّاعتين. يُدار مفتاح التشغيل فأبتسم وأقول الأشياء الصحيحة، وأظن أنها مقبولة، وأردد بشكل جيد جداً، فقد كتبت البحث مرات عديدة حتى أصبحت أكرِّره تلقائياً، ثم أعود إلى الطائرة، إلى البيت فأخلع الزينة والثياب، وأدلف إلى ثوب النوم ثم إلى سريري. واستمرت حالتي هذه سنة كاملة.

لم أكن أدري بما يجري لي، بل تملكني إحساس بفقدان القيمة الذاتية والثقة والإبداع الذاتي. بعد حين زارتني صديقة كانت قد سُرِّحت من عملها قبل وقت قصير جداً، وألقت عليَّ حديثاً بدا مألوفاً

جداً، فقلت: «نعم أعرف. لقد مررنا في الحقيقة بنفس التجربة، ولكننا وصلنا إلى النتيجة بطريقتين مختلفتين». فكلانا شعرنا بالحاجة إلى الثقة بالنفس واحترام الذات و- في وضعها - إلى المال. كل شيء بدا عادياً، ثم قالت: «كيف حدث ذلك؟ أنتِ بعتِ شركتك وأنا سرِّحت من عملي».

وحينما فكرت في الأمر وجدت أن ما جرى هو ذات الشيء، فكلانا في ثياب الحداد التي أضاعت ثقتنا. وأخيراً أخبرت صديقتي أن هذه كانت سلسلة أحداث، وأظن أن علينا السير بها إلى نهايتها، ولعل مانحتاجه هو التحدث عنها، وتقاسُمها، وهذا هو الأمر الذي يطلب أن تفعله الجماعات. في الديانة اليهو دية هناك فترة سنة يذهب فيها المرء إلى المعبد صباح كل يوم، ولا يأتي فيها على ذكر الموت بل متابعة الحياة.

كانت صديقتها المطرودة من عملها ليندا غوتليب Linda Gott-lieb، وقد تولدت عن تلك الزيارة فكرة كتاب (*عندما يفشل الأذكياء*)، الذي ابتدأ بقصصهما الخاصة (وقصص المئات غيرهما) وكشفتا فيه عن العمق الذي تحدِثه الأزمات والفشل، وكيف أن أو لئك المئات من الرجال والنساء الشجعان تغلبوا عليها واكتشفوا أنفسهم من جديد. تحدثت حياة إلى غوتيب، فكان ذلك بمثابة المحرك الذي دفعها إلى الأمام، وأدركت أن ماوقع لها وقع لصديقتها أيضاً. وبالنتيجة فإن حياة تقدمت عنها في إدراكها وفي نموها، وحياة تعتقد أن هناك محركات في الحياة تدفع إلى المرحلة القادمة. لقد كان الغداء الذي تناولته مع غوتيب حافزاً فتح أمامها الباب لكي تتحرك إلى الأمام.

نجوم النجوم البطيئين

يتقاسم نجما النجوم عجزاً مشتركاً، أحدهما المحامي الأعلى أجراً في أمريكا والثاني المدير التنفيذي لواحدة من أنقى وأكمل شركات شبكة المعطيات العالمية.

يتقاضى ديفيد بويس David Boies مبلغاً يتراوح بين الصفر والسبعمائة وخمسين دولار في الساعة في وقت هذه الكتابة، فعندما يعمل لحساب الحكومة الأمريكية في قضية تتعلق بشركة مايكروسوفت يتقاضى أربعين دولاراً في الساعة لقاء تعرية شاهد إثر شاهد، وفي تمثيله آل غور في خيبة إعادة فرز الأصوات في فلوريدا ، وحينما ربح القضايا التي اشتملت على تثبيت حصص الأسعار الموزعة زاد نصيب شركته الصافي عن ستين مليون دولار، وهذا ليس سيئاً بالنسبة لشخص لم يتمكن من القراءة حتى وصل إلى الصف الثالث.

يعتبر جون تشامبرز John Chambers مدير شركة سيسكو التنفيذي بين أعلى مراتب المدراء التنفيذيين في العالم بمن فيهم جاك ويلش مدير جنرال إلكتريك التنفيذي الذي دعا تشامبرز ليتحدث أمام أحد اجتماعات إدارة شركته. في إحدى فعاليات شركة سيسكو التي تقدَّم تحت عنوان «انطلق ببناتنا إلى العمل» تبيَّن لمستخدميها المذهو - لين أن مديرهم مصاب بعجز، وعندما حاولت فتاة صغيرة أن تتحدث إلى بعضهم خلال الفعاليات، فقالت وهي تبكي: إنها عانت من عجز في التعلم. لاحظ تشامبرز مدى تضايقها فقفز لمواساتها وأخبرها ومعها مئات المستخدمين الموجودين أنه هو أيضاً عانى من التعلم، وأنه عندما كان يتقدم في السن كان الأو لاد من حوله يسخرون منه.

رجلان من نجوم النجوم في مهنتيهما، تعرض كل منهما للسخرية والعزلة في صباه، وجدا طرقاً للإنتصار على عجزيهما، فتعلم تشامبرز العمل الجاد من أجل التخلص من عجزه وفعل بويس فِعلته أيضاً فاستخدم ذاكرة لاتصدَّق فعاليتها مكَّنته من تسريع كل مايدخل إليها لدرجة أصبح فلتة في الذكاء حتى في لعب الورق.

التعرض للإيذاء النفسي

احتمل المديران التنفيذيان لشركة هيليستاد للمستحضرات الطبية - دون ولوسي هيليستاد Don & Lucy Hillestad - الكثير من الصدمات القاسية في مجال الدفاع عن التغذية، فأسرتهما هي «مدرسة الصدمات القاسية» التي تراوحت بين السخرية منهما لأنهما دجّالين في أول عملهما في الميدان الغذائي وصولاً إلى عملية قدْح انتشرت في البلدة الصغيرة.

لم تؤد عملية القدْح هذه إلى أية نتيجة لأن جميع التهم قد أسقِطت، وتبين أن الأشخاص الذين وقفوا وراء العملية هم من ذوي الأخلاق غير الحميدة والذين كانوا يضلِّلون السلطات، وقبل تلك البراءة كانت مئات الآلاف من الدولارات قد صُرفت في الدفاع عنهما، وكان اسماهما قد تلطخا في وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية شهوراً عديدة كما قالت لوسي هيليستاد:

> وحتى في يومنا هذا وبعد أن انتهى كل شيء، أستطيع أن أجول ببصري فأرى أشخاصاً تعرضوا لأضعاف أضعاف السوء الذي

تعرضنا له، وإني لأشعر أننا استطعنا أن نتجاوز مآسي الحياة والكثير من الأمور التي تقع في حياتنا.

الأمر السيء هو أن اتهامنا لم يلحق بنا الضرر من الناحية السياسية فحسب بل من الناحية المهنية والمالية أيضا، إذ صدق كثير من الناس ماسمعوه وقرأوه في وسائل الإعلام، وما زال الناس يشككون كثيراً في التعامل معنا منذ ذلك اليوم رغم إسقاط التهم عنا واعتراف الدولة أن الشاهد الرئيسي قد أدلى بأربعين شهادة زور.

غير أن أحد الأمور السيئة التي حدثت هو عدم مصداقية الناس الذين كنا نعتبرهم أصدقاء، وقد أحسسنا بالعزلة مرات عديدة، ثم تسابق أصدقاؤنا الحقيقيون وأصدقاؤنا الجدد إلى نجدتنا ودعمنا والوقوف إلى جانبنا.

القدوم من الاتجاه المعاكس

كانت ليسلي تشارلز Leslie Charles - من بين جميع الناس الذين قابلتهم - هي الوحيدة التي شاركتُها تجربتها الحياتية، ولم تكن معروفة على الدوام بهذا الاسم إذ ابتدأت حياتها باسم كوني ألان Connie Allan ثم أصبحت كوني ألان كوربيلا Connie Kurpila. ترعرعت في ميتشيجان في الجانب الغربي من لانسينغ Lansing في لوس أنجلوس بكاليفورنيا - التي تدرَّجتُ فيها- وتزوجتْ مثلي في السادسة عشرة، وَرُزقت بثلاثة أطفال قبل أن تبلغ العشرين مثلي، وكان راتبها الشهري ٣٥٠ دولار عام ١٩٦٩ مثلي ، ومات عنها ابن

شاب مثلي. وعلى ذلك فقد أمضينا ساعات في مطار فونيكس -Phoe nix بأريزونا وأنا أشعر بأني أستمع لصدى نفسي.

بعد طلاقها اشتغلت أمينة سر، وما أحبت هذه الوظيفة بل كرهت العمل ولم تكن في حقيقة الأمر ترغب بأن تعمل، وكانت تنتظر شاباً طيباً يأتي ليضم أو لادها إليه ويتزوج منها، فهذا هو ما تتوقعه امرأة وُلِدت في الجانب الغربي من لانسينغ.

بعد انقضاء سنتين ونصف أفاقت من وهم الطريق التي كانت تمشيه، ثم أضاء المصباح وأدركت خلوَّها من الأهداف وأنها لم تفعل شيئاً لنفسها، وأنها لاتعرف ما تريد، بل تعرف ما لاتريد ولم ترغب بالاستمرار فيما هي فيه.

ولذلك تركت عملها واستحصلت على إعانة البطالة، وأدركت أنها معدَمة، ذلك أن فقدان شيء من المال لايؤثر كثيراً على وضعها، وأنها بذلك تستطيع تمضية المزيد من الوقت مع أطفالها وفي محاولة استبيان حالتها وتحديد وجهتها التالية، وهي تقول عن ذلك:

في تلك الفترة عمِلتُ على التعرّض للشمس لاكتساب اللون البرونزي (إذ كان التعرض للأذيات النفسية في تلك الأيام أسهل من اكتساب اللون البرونزي الجيد!)، واللعب مع أطفالي. وقد قالت لي إحدى صديقاتي- وَكنتُ قد أخبرتها برغبتي في الحصول على الشهادة الثانوية وأني أشعر بالدونية الحقيقية دون استكمال ذلك التعليم لأني خشيت كثيراً أن ألتقي في نهاية المطاف بشخص ألفِت نظره ثم

يهملني حين يعرف أني لا أحمل أية درجة جامعية : «عيب عليك ألا تنخرطين في الخدمة العامة، ولو فعلتِ ذلك فلديهم برنامجٌ تدخلين بموجبه إلى المدرسة».

وعلى ذلك فقد باشرتُ بالدراسة قليلاً وحصلت على الثانوية العامة مع بلوغي التاسعة والعشرين، ونجحتُ في جميع المقررات عدا الرياضيات. حملتُ شهادتي إلى هيئة الخدمة العامة وقلت: «أريد المساعدة وأريد أن أحسِّن من حياتي»، وخرجت منها وفي جعبتي قسائم للطعام باعتباري أحدث أم على لائحة الإعانة في لانسينغ. وفي فصل الخريف التالي التحقت بكلية المجتمع المحلية، واستحصلت على درجة الشرف عام ١٩٧٠!

كانت هذه بدايتي الجديدة إذ بدأت الأبواب تنفتح لي. أحببتُ المدرسة وأفلحت فيها حتى أنني أمضيت فصلين دراسيين في أدب الموسيقى ودرستُ الموسيقى الكلاسيكية كمادة أساسية.

تخرجتُ من كلية المجتمع في لانسينغ بشهادة مساعد بإدارة الأعمال، وهي بمنظور تلك الأيام عمل (سكرتاري) مجيد، كذلك أنهيت برنامجاً لتكنولوجياً المكتبات، وكان حب الكتاب جزء من تفكيري حينذاك إذ كنت أحب القراءة، وأوصلني ذلك قبيل تخرجي إلى وظيفة مشرفة على مكتبة كلية المجتمع في لانسينغ.

أقمت حفلة حين خرجت عن نطاق الإعانة لكي أحتفل بعودتي إلى مجتمعي، فوُجهَت الدعوة التي كتِب عليها : «أولاد كوني ل. كوريبا يدعونكم للاحتفال بعودتها إلى المجتمع».

خمس سنوات مضت على طلاقي، ولم يظهر ذلك الشخص الذي كنت أنتظره ليجد الأولاد ويجدني. ورأيت في نهاية المطاف ضرورة أن أعمل فترة طويلة وأفكر بمهنة حقيقية لأكسب المزيد من المال حتى أكبر كإنسان في نفس الوقت.

اقترحت علي صديقة كانت تعمل في شركة زيروكس Xerox أن أجري مقابلة لوظيفة مندوبة مبيعات، ودخلت مقابلتي الأو لى، وطرحوا علي عدة أسئلة: لماذا اخترتُ شركة زيروكس؟ لماذا تقدمتُ؟ لماذا اخترتُ المبيعات؟ ولم أستطع في الواقع أن أجيب عليها. فكرتُ بها وشحذت همتي وعدت بعد شهرين، فاستخدمتني زيروكس! إنها وظيفة حقيقية تمثل قفزة نوعية فأنا كوريبلا، ممثلة المبيعات. لبست لبوس العمل رغم أن أهالي الجانب الغربي من لانسينغ لايرتدونه.

كنت في تلك الفترة أدخن وأعاقر الخمرة ... وكنت ضمن مجموعة لاهية، وبذلك استطعت أن أتحدث إلى الرجال وأن أمضي وقتاً رائعاً، وإذا عزمت على الرقص معهم أنفذت ما عزمت عليه. ثم قابلت رجلاً يصغرني ببضع سنين ويختلف عن معظم الرجال الآخرين، وهانحن قد أمضينا خمسة وعشرين عاماً مع بعضنا.

أمضيتُ في شركة زيروكس سنتين ولم أعمل شيئاً ذا شأن، فتركت الوظيفة وفكرت في العودة إلى البطالة والالتحاق بالدراسة مرة أخرى بهدف إنجاز الدرجة الجامعية الأولى. كانت أسرتي تؤيدني على الدوام بشكل كامل، والجيران ينتقدونني، لكني لم أواجه انتقاداً من أسرتي أبداً.

ذات يوم سألني منسق البرنامج في مركز التطوير الإداري بكلية المجتمع في لانسينغ عن أو ضاعي، فأخبرته أني أمضيت حوالي ثلاث سنوات على نظام الإعانة وانفصلت عنه حينما التحقت بالعمل، ثم سألني عما أعمل في ذلك الحين فقلت له: «من السخرية أني قد تركت العمل قبل فترة وجيزة»، ثم عرض علي وظيفة لقاء عشر دولارات في الساعة.

وكان أن بدأت القراءة في ذلك الحين، فكنت أعمل وأمرح، وأكسب المال لقاء ذلك. نبَذتُ الخمرة والتدخين وكنت أكسب ماينوف عن عشرين ألف دولار في السنة، وهذا مبلغ كبير علي. توسَّع المركز وأصبحتُ واحدة من كبار المدرِّبين فيه في ظل توسع خبرتي، وتزايد معها التوتر عندي.

عودة إلى وظيفة المشرفة حيث قلت إن الظروف لم تكن جيدة، فإذا لم تتحسن تركت العمل. كنت أعرف أني قد أو اجه المشاكل حين كانت هذه الكلمات تتعثر في الخروج من فمي. ورغم أني كنت مدربة رئيسية أساسية لزبون رئيسي من ولاية ميشيجان، إلا أني لم أكن قد حصلت على إجازتي الجامعية فلم أكن مؤهلة للتعاقد مع ذلك الزبون.

تلقيت مخابرتين بطلبي شخصياً لتنفيذ برنامج لزبائن غير ذلك الزبون، فطلبت إليهم أن يعاودوا الاتصال بي بعد أسبوعين إذا كانوا مهتمين بالعمل معي، وأعطيتهم رقم الهاتف في المنزل وأخبرتهم أني قد تركت العمل قبل فترة وجيزة. وكانت هاتان المخابرتان من المعهد

الأمريكي للأعمال المصرفية وهيئة الخدمة العامة، وهي هيئة حكومية. كان ذلك في تشرين الثاني / نوفمبر ١٩٧٩، وكنت أملك ٣٠٠٠ دولار في المصرف و١٦٠٠ أخرى أرباحاً عن عام ١٩٨٠، فاشتريت بمدخراتي آلة كاتبة آي بي إم IBM وجهاز إجابة على الهاتف وانطلقت بعملي، وكانت تلك المخابرتين البذور الأولى لعملي.

تقول تشارلز إنها في منطلقات أيامها الأولى لم تكن تتمتع بتقدير ذاتي كبير مثل طفلة لم تر إمكانية حصول أي شيء إيجابي، فبدأت تفكر باتخاذ اسم آخر لايدخل فيه اسمها بعد الزواج - كوريبلا - أو اسمها قبله - ألان.

> ذات يوم نحتت صديقة لي اسم ليسلي ميريدث تشارلز Leslie Meredith Charles، فأحبَّه شريك حياتي روب Rob وبدأ يناديني به. وبدأت على سبيل المزاح أستخدم اسم تشارلز لحجز العشاء أو البيتزا في كل مرة أردت إعطاء اسم غير اسمي الحقيقي كوريبلا، حتى أني اتخذت اسم ليسلي تشارلز اسماً تجارياً لشركتي.
>
> حينما كانت تواجهني ظروف لاأعرف إن كنت أستطيع التصدي لها أم لا، كنت أسائل نفسي عما تفعله ليسلي حيالها؟ وفي نهاية المطاف أصبحتْ ليسلي تشارلز بديلتي، ومن ثم غيرت اسمي بصورة قانونية إلى ليسلي تشارلز عام ١٩٨٢.

كانت ليسلي تشارلز قادرة على النظر إلى الوراء إلى صِبى كوني آلان وانتزاع نفسها والانتقال بها إلى بيئة جديدة ومجتمع جديد

أنشأتهما هي وأولادها. ليسلي تشارلز لم تنعم بتربية إيجابية بل - من الناحية الحَرْفية - وَلَّدت ذاتها من جديد وبدأت من جديد فربَّت نفسها. وماهي آخر ولاداتها؟ كتاب *لماذا يتململ كل شخص إلى هذا الحد؟* *Why is Everyone so Cranky*؟

الخاطرة التاسعة

أنت لست الوحيد في وضع ما - بصرف النظر عن هذا الوضع - ومن المحتمل أن يكون الآلاف وحتى الملايين قد ساروا قبلك

على نفس الدرب الذي تسير عليه

لست وحدك

النقطة الأهم هي أن تتذكر على الدوام أنك لست وحدك وأن كلاً منا هو جزء هام من عجلة الحياة. إليك فيما يلي مقالة صغيرة تم نشرها في أماكن عديدة دون معرفة مؤلفها الأصلي، كما تم مؤخراً إعادة توزيعها عبر البريد الإلكتروني، وهي تحت عنوان: *هل تدعو الحاجة في الحقيقةإلي؟*. الحقيقة أن الحاجة تدعو إليك فلكل منا مسؤوليته، فاحرص على المقالة واقرأها مراراً لكي تذكر نفسك بها.

رغم أن آلتي الكاتبة قديمة الطراز ولكنها تعمل باستثناء أحد المفاتيح، وكثيراً ما تمنيت أن تعمل بصورة كاملة. صحيح أن هناك اثنين وأربعين مفتاحاً تعمل، لكن من غير المهم أن يوجد مفتاح واحد لايعمل.

يبدو لي في بعض الأحيان أنّ مجتمعنا - مثل آلتي الكاتبة - لايعمل فيه كل شخص بالشكل المناسب. ربما تقول: «حسن، إنني مجرد شخص واحد ولن يكون لي تأثير كبير». لكنك ترى أنَّ المجتمع بحاجة إلى مشاركة كل شخص حتى يتغير، وعليك - حين تظنُّ أن الحاجة لاتدعو لجهدك - أن تتذكر آلتي الكاتبة وأنْ تحدِّث نفسك: «إنني شخص رئيسي وإنهم بحاجتي إلى حد كبير».

يمكن للأشياء الصغيرة أن تكون صفقات كبيرة وأن تكون العنصر الناقص، والذي لايكاد يلحظه أحد إن تم عزله؛ لكنه عندما يدخل في خضم البنية ويتلقى الدعم يشكل حلقة مهمة.



الفصل السابع



الخطوة السادسة

ليس الفشل عدوّك .....
فقد يكون لك بالمرصاد

لدي صديق يباشر يومه بالوقوف أمام المرآة ليقول: «إنني أغفر لك ياولد». إن هذا أمر تافه لاقيمة له في مرحلة تنتقل من أخطاء الأمس، فذلك ليس في نهاية المطاف سبيلاً إجبارياً بل مجرد نقطة على الطريق لكي تضحك.

ديان سوير

إي بي سي نيوز

تُراك تشعر بالوحدة والإخفاق في مواكبة الحياة يداً بيد. طرحنا على المشتركين في المسح سؤالاً حول أنواع الفشل الذي تعرضوا له، فاحتل رأس القائمة الطرد من الوظيفة أو التسريح و إنهاء علاقة طويلة الأمد جاء الزواج في المقام الأول منها. النهايات متشابهات. هناك في غالب الأحيان عدم تصديق، فيقال: لايمكن أن يحدث هذا، وغضب، أنا له / أنا لها، وأسى عاطفياً أيضاً: لايمكن الجمع بين أي شيء، و تسويغ عقلاني في غالب الأحيان، ماحدث ليس نتيجة لخطئي ليست مشكلتي؛ فالمشكلة هو أو هي، وغالبا مايتم الانتهاء منها بصورة خصوصية: أنت

والشـخص الآخـر فـقـط، تصـوروا مـايحـدث لو أن الملايين شـاركـوا في محنتك.

سـألنا المشـتـركين في المسح الذي أجـريناه عـمـا إذا كـانـوا يغـفـرون أخطاءهـم لأنفسـهم، فكان الرجـال والنسـاء مـتقـاربين هنا حيث بلغت نسبـة الذين قالوا **نعم** : ١٩٪ بين الرجـال و ١٨٪ بين النسـاء، وكنَّ أكثر ميلاً إلى القول **غالباً** فبلغن ٥١٪ مقـابل ٤٢٪ من الرجـال، أما **أحيـاناً** فكان نصـيبهـا عند النسـاء ٣٥٪ والرجـال ٢٥٪ وأخيـراً تسـاوى الرجـال والنساء عند الإجابة **نادراً** مايغفرون لأنفسهم فكانت نسبتهم ٥٪.

شأن عام

السيـاسـة تضع قـصـة فيلم تصـويرية ممتعـة، ولو أن أحـداً كتب مثل هذه القصة عن انتخـابات عام ٢٠٠٠ القـومية، لتوقع ماحـدث القليلون، وحسبما أعرف فليس هناك من أحد تم طرده من عمله وهو ظاهر على الهـواء مـبـاشـرة، لكن ذلك حـصـل عـام ١٩٨٠ حين كـانت كـارن كـيـسلر Karen Kessler مـديرة تنفـيـذية لحـملة الديموقـراطيين المالية، وتم طردها في مـؤتمر الديموقـراطيين وفي يدهـا المِصْوات وصـورتهـا تظهـر على آلة التصوير المسلطة عليها.

> عـام ١٩٨٠ كنت المديرة التنفـيـذية لمنطقـة نيـويورك المرتبطة بلجنة الديموقـراطيين القـومـيـة، وكنت أعـمـل منذ ثلاثة أعـوام ونصـف على إيجـاد عملية كـاملة للحزب. وبعـد أن تم ترشيح وولتر مونديل Wal-ter Mondale في مـؤتمر الديموقـراطيين في ذلك الصيـف قـررت هيئة موظفيه أن يستخدموا عناصرهم في مكتب نيويورك، وتم طردي على أرض المؤتمر.

السبب الذي أعطِي لي هو ً أنه لايريد سوى أعوانه. لقد دمَّروني، وأنا التي ظننت أني أعمل لمصلحة الجميع، واعتقدت أنك إن تعمل بصورة جيدة تجد مكافآتك.

طيَّر عدد من الأشخاص برقيات إلى بعض الناس وهاتفوهم بالنيابة عني. قال رؤسائي: «لن نأخذ بهذا التسريح» وتمت إعادتي إلى ماكنت عليه في نهاية المطاف. زال وهمي السياسي بشكل عام منذ ذلك الحين، وتضاربت مشاعري بشأن موظفي مونديل منذ أن كنت متأكدة في الحقيقة بالمدى الذي يخصني من تلك القرارات.

الأمر الذي أثار الوضع كله هو أن وسائل الإعلام نصبت آلة تصوير ومِصْواتاً في وجهي خلال خمس دقائق من إبلاغها عن إدخال تغييرات على منصبي وقالت لي: « سمعنا منذ قليل جداً أن حملة مونديل ستطلق سلسلة من التسريحات، وها نحن أمام التي سمعنا أنها ستكون أول هؤلاء المسرحين». وقفت وعلى وجهي نظرة حمقاء. ومرَّت في خاطري فكرة على الفور: «آمل ألا يكون والداي يشاهدان التلفاز». كان الوضع مدمراً تماماً. كان جوابي على المقابلة: «لست أدري عما تتحدثون» وانسحبت.

انطلقت بعدئذ للتصدي لهذا الأمر، واستغرق ذلك مني بعض الوقت. عدت إلى غرفتي في الفندق وخلوت إلى نفسي ساعات ثلاث ثم باشرت اتصالاتي إلى أن بدأت أشعر أن من الظلم أن يتم تسريحي، ولا علاقة لذلك بمن أكون لأني على يقين بأدائي الحسن على أصوله وتمامه. وعلمت أن من غير الحق أن يحدث الذي حدث. وهكذا بدأت

ابحث من خلال تلك المهاتفات عن طريقة يمكن من خلالها ممارسة ضغوط كافية على صناع هذا القرار، فربما أمكن إلغاؤه.

وهذا ماحصل. لقد اتصلت عن طريق الهاتف والبرقيات بكل شخص مهم اشتغلت معه في السنوات الثلاث والنصف الماضيات من أجل عكس القرار، وقررت ألا أسلم بالأمر.

ربما كان من السهل على كيسلر أن تلعق جراحها وتختفي، ولكنها اختارت مدعومة بأصدقائها وزملائها ألا تفعل ذلك، وألا ترضخ للنيل منها وألا يؤدي الفشل الذي تجسد بتغيير الرياح السياسية إلى ضمها بين جناحيه.

ثلاث ضربات وما زال صامداً .... حتى الآن

عليك أن تقدم الشكر لمارك غولدستون Mark Goldston الذي يسعى اليوم يائساً إلى استعادة وضعه السابق بعد أن شارك باختراع الحذاء القماشي الخفيف الذي يرتع به الأطفال والذي وُضِعَت كنيته عليه، وكان قد عمِل مديراً تنفيذياً لشركة ل. آ. جير L . A. Gear (التي أفلست)، وقبل ذلك مديراً للتسويق في شركة ريبوك Reebok، وقبلها رئيساً لسلسلة - الخيبة المالية - مطاعم آينشتاين نوح باجل Einstein Noah Bagel.

آخر الجهود التي يبذلها غولدستون تتمثل بشركة نيتزيرو Netze-ro، وغالب الظن أن فلاحه من خلال شركةٍ على شبكة المعطيات العالمية أمر مستحيل، لأنها تعتمد على الإعلانات القماشية المعلقة دائماً

في الشوارع. وهذه الشركة توفر مدخلاً مجانياً إلى الشبكة لكل من يرغب بتأييد سيل هذه الإعلانات، ولهذا الدخول أثر سلبي هو أن خسارة الشركة تزداد طرداً مع طول بقاء الداخل على الشبكة، ولم تكن الشركة التي تخسر المال نمطاً رابحاً في الهزة التي أصابت شركات الشبكة عام ٢٠٠٠.

ومع انقضاء عام ٢٠٠١ قضي على مقدمي الدخول «المجاني» إلى شبكة المعطيات العالمية، وانخفض سعر سهم شركة نيتزيرو من أربعين دولاراً عام ٢٠٠٠ إلى أقل من دولار واحد عام ٢٠٠١. وتشير آخر الأنباء أن الزمان وحده كفيل بالكشف عن عزم الشركة على استبقاء غولدستون في منصب مديرها التنفيذي سواء بقيت أو اندثرت. ورغم أن المغامر التجاري غولدستون قد عانى من الخطوب الجلل التي ألمّت به، فإني أشك في أنه يسعى بائساً وراء أمل كبير أو اثنين! وما زال يسعى.

وأخيراً لابد من عملها في ميدانين معاً

مالكة وكالة أو كلاهو ما للعمالة جين كيللي Jean Kelly لم تفعل شيئا بطريقة صغيرة، فخلال سنتين سُرِّحت من ست وظائف.

> بدأت العمل في ميدان العمالة منذ عام ١٩٦٩، وقبل ذلك اشتغلت في ثماني وظائف خلال سنتين طُردت من ست منها، وكنت في الوقت ذاته أدرس وأحقق معدلاً قدره ١.٨ في الكلية، وانتهى بي المطاف إلى التسرب منها أيضاً. حين بلغت الثالثة والعشرين كنت مديرة لأكبر وكالة عمالة في تولسا Tulsa بأوكلاهو ما، وفي السنوات الثلاث

التالية حافظت على أعلى المبيعات في الشركة بالإضافة إلى العمل مديرة لها.

عندما بلغت السادسة والعشرين افتتحتُ وكالة جين كيللي للعمالة بمبلغ ٧٢٠٠ دولار استدنتها من عمي الذي اتفقت معه على أن يمول شركتي ويكون شريكي إلى أن أعيد إليه ذلك المبلغ بكامله. كنت حينذاك في مطلع شبابي ساذجة وظننت أن إعادة كامل المبلغ صفقة تعود بالخير علي، وقد تعلمت فيما بعد أنها كذلك لأني لم أكن أستطع الحصول على المال من أي مكان آخر، كذلك فضمانته لم تكن كبيرة: نفسي وعملي.

عانت تولسا كثيراً أثناء الركود الذي حصل عام ١٩٨٢، وما كان ذلك ركوداً بل كساداً، ذلك أنا كنا نعتمد على النفط. انخفضت إيراداتي خلال اثني عشر شهراً من مائة وعشرين ألف دولار إلى ٢٥٠٠٠، واليوم يظن الناس أن هذا مبلغ كبير، ولكن مصروفاتي زادت عن مائة ألف دولار في السنة. أظن أن ذلك كان خطئي إذ لم أدرك أن ذلك الركود/الكساد مستمر.

تدربت - كعنصر مبيعات - على أن باستطاعتك أن تفعل كل ماتريد أن تفعله، وأن فشلك في ذلك يعود إلى خطئك، فكان يصعب علي أن أقبل بأن ظروفاً خارجية - حتى ارتفاع أسعار النفط - يمكن أن تؤثر على دخلي.

تراجعتُ من شركة قوامها ثماني مستخدمين إلى اثنين فقط كنت أنا واحدة منهم، وانتقلنا من شقة ذات إطلالة رائعة تمتد إلى خط الأفق

في قلب مدينة تولسا إلى شقة لاتزيد عن غرفة صغيرة في حي مزدحم، وكان ذلك كالبداية من جديد ولكن دون اقتراض ٧٢٠٠ دولار من عمي.

إضافة إلى ذلك تزوجت عام ١٩٨٠ لأول مرة، وكنت أماً كبيرة لولدَي زوجي، وأنقصت فترة عملي الأسبوعية إلى ٤٥ ساعة. كنت قادرة على الاستيقاظ باكراً، والركض ثلاثة أميال، ثم أبدأ بإعداد العشاء، وعندما أصل إلى البيت عند السادسة أستطيع أن أجهز كل شيء. بدا الوضع وكأننا أسرة مثالية. في السنة التالية كان عليَّ أن أتلاءم مع الفشل الشخصي / المهني الكبير. أما بخصوص شركتي، فكنت على وشك الخروج من ميدان العمل.

لم أعبِّر عن معظم الألم الذي انتابني ومعظم الناس الذين أعرفهم لم يعرفوا بعذابي الكبير. فمن الناحية الفلسفية تأصَّل في نفسي ألا تعرض أمام الآخرين آلامك، فهم لايكترثون، إذ أن لديهم في نهاية المطاف آلامهم، وأراني في آخر الأمر مغامِرة تجارية وحيدة في مواجهة أشياء مثل رهن منزلي إلى الحد الأعظم.

وعدتْ كيلي نفسها بألا تفسح المجال للتداخل بين عملها وأسرتها، وأنها لن تعرض بيتها للخطر مقابل عملها، وفي ذلك السياق اضطرت إلى مواجهة بضعة قرارات، وقالت إن زوجها كان يقدّم الدعم لها في تلك الأثناء. كان الوضع بمجمله مرعباً، ورغم مرور عدة سنوات، ورغم أنها تعمل بصورة جيدة جداً، إلا أنها مازالت تعاني من ندبات نفسية.

«من السهل علي الاقتراب من ذلك الألم، وكل ماعلي فعله هو أن أفكر بتلك الأيام، فما زالت غضة طرية».

الخاطرة العاشرة

النجاح يأتي عادة من خلال معمودية النار، وإذا كنت تتوسع فلا بد من الفشل والأزمات، وإذا نظرت إلى ذلك باعتباره مدرسة الحياة كنت أنت المنتصر.

النجاة من النار

هناك مستويات من الفشل والأزمات، وعندما يحل بك أحدها يصبح في غالب الأحيان عامل د فع مهم لك لأن تفعل شيئاً؛ إعادة التقويم وتعلم شيئ جديد والتحرك إلى الأمام. الرجال والنساء في دراستنا قالوا: إنهم بعد تجاوزهم الأزمة شعروا في البداية بضعفهم، في قوة العمل وفي أنفسهم أيضاً، ولكنهم على المدى الطويل أصبحوا أكثر قوة بكثير وتكوَّن في داخلهم شيئاً إيجابياً.

مدرِّبة المدراء باتريشيا غوس Patricia Goss تتذكر حينما درَّست في جامعة سيتي City بنيويورك وكانت تشارك بمجلس الكلية الذي كان يناقش موضوع إدخال لغة أجنبية إلى المقررات المطلوبة للنجاح.

مما يبعث على السخرية أن نصف الطلاب المسجلين في جامعة سيتي لايستطيعون حتى التحدث باللغة الإنكليزية بالشكل المناسب، ناهيك عن إضافة لغة أجنبية ثانية.

وقفت في مجلس الكلية وقلت: «إذا أردتم إنقاذ وظائف بعضكم بعضاً، دعونا نجد طريقة لذلك. ولكن لنفترض أننا سننقذ الوظائف في اللغات الرومانسية أو الإيطالية أو اليونانية من خلال إضافة لغة أخرى مطلوبة، والنتيجة هي أن ماستضيفونه سيؤدي إلى اضطراب في مجمل عملية التسجيل في الجامعة، وستحل الفوضى ولن يلتحق بها الناس.

كنت على طريق إعادة التعيين باعتباري أستاذة غير أصيلة، وفي يوم السبت التالي وصلتني رسالة بالبريد لاتتضمن سوى تسريحي، فصعقت. استعرضت ماجرى وعُدت أبحث عن السبب الذي أمكن من تسريحي.

كان قسمي مجمِعاً على استخدامي لمدة أربع سنوات، وقد صوَّت كل أعضائه لصالحي، ورأوا في تسريحي أمراً فظيعاً. أما وأني في سبيلي إلى التسريح، فقد راح كل منهم يقدم لي الأسباب التي أدت إلى ذلك، ويتحدث عني، حتى أنا سايرتهم في نهجهم.

وجدت أن الأصوات السلبية جاءت من قسم العلوم الإنسانية حيث صوَّت الأساتذة الذين يدرِّسون الإيطالية واليونانية ضدي بسبب ما قلته في اجتماع مجلس الكلية.

لقد فصلِت لأني أفصحت عما آمنت به، وقد تحطمت تماماً بسببه.

انتابني شعور فظيع، رفض كامل، ولم يكن ذلك صدمة لي فحسب، بل شعرت أن كل مسيرتي المهنية تغوص إلى أدنى الأرض. وأحسست خلال تلك الفترة أنني شخص لا قيمة له البتة، وأعرف أن الآخرين لابد وأن ينتابهم نفس الشعور أيضاً.

بعد ذلك بدأت أفكر مرة ثانية بما فعلت. كان من الجنون أن أتحدث بما قلت، خصوصاً في ظل كوني غير أصيلة. تابعت الحديث مع نفسي: «كيف تحدثتُ بما جال في خاطري بحرية وأنا غير أصيلة؟».

كنت متزوجة حينذاك من زوجي الأول - المحامي - الذي جن جنونه، وكان في الحقيقة منزعجاً أكثر مني، وقد غضب هو وصديق قريب منه أكثر مما غضبت، ومع غضبهم دفعوا بي إلى النضال ضد ذلك التسريح وشجعوني على ذلك.

كتب زوجي رسالة مزعِجَة إلى رئيس الجامعة، وقد نُقِض تسريحي خلال وقت قصير جداً، ولكني لم أصفح عن الجامعة كما لم أنس ما عانيت خلال العديد من السنوات الماضيات.

لم يصدق أحد أن القرار سينقَض، إذ كان إجماع الآراء يدل على أن شيئاً لن يتغير إلى مساره الصحيح بعد أن اتخذ السبيل الخاطئ، وعندما ربحتُ تنحى الجميع وتركوني وحيدة.

أحس زوجي بوجود قضية تمييز واضحة وأن هناك تحديداً لحريتي في الكلام، ولكن كم هو عدد - الأشخاص من بيننا - الذين كانوا سيدركون ذلك؟ من المحتمل كثيراً أنني لو لم أكن متزوجة من زوجي

المحامي أو من رجل مثله لتفشى الشك الذاتي في نفسي ولبقيت الجامعة على نهجها ولبقيتُ أعانق التراب.

ومما يثير السخرية أن تربح نساء جامعة سيتي بعد سنوات عديدة قضية بملاين كثيرة من الدولارات لأمر يماثل ما تعرضت له غوس.

أمر ينبغي إلغاؤه

قبل افتضاح ترَّهات بيت بيل كلينتون الأبيض مع مونيكا لوينسكي، كان هنري سيسنيروس Henry Cisneros وزير الإسكان والتنمية الحضرية في إدارته متورطاً هو نفسه بعلاقة غرامية خارج نطاق الزواج الشرعي، حيث ظهرت فضيحة أخرى في نفس الوقت بسبب تستُّر هنري على العلاقة الغرامية، ودفعه المال لعشيقته لقاء خدماتها المريبة مع غرامة قدرها عشرة آلاف دولار بسبب الكذب على مكتب التحقيقات الفدرالي، ثم اضطر إلى الاستقالة من الإدارة، مما شكل ضربة للمتحدرين من أمريكا اللاتينية الذين كانوا يفتخرون بمنصبه.

قال سيسنيروس في مقابلة جرت مؤخراً مع هيلين ثورب Helen Thorpe : «من المريح أن تسوية الموضوع تمت بصورة قانونية وليس بصورة عاطفية أو فكرية لأنه كان مؤلماً جداً وجزءاً كبيراً من حياتي لفترة طويلة من الزمن». وأضاف :

> لقد ثبت إلى رشدي بسبب هذا الأمر، وأوضعت نفسي وكنت أستمد القوة الروحية لكي أسلك سبيل التفاؤل على أفضل وجه لحياتي بقدر استطاعتي.

تعلمت الكثير من الرجل الذي كان رب عملي - بيل كلينتون - في أن تستيقظ صباح كل يوم وتتطلع إلى العالم بنظرة جديدة وتتابع مسيرتك دون الاهتمام بما فيها. وعندما انحطَّت معنوياتي رفض الاستماع لي بشأن التخلي عن عملي وقال لي: «بالطبع لا، قم بعملك وتابع سعيك».

تابع سيسنيروس يقول إنه تعامل مع الماضي على ما هو عليه، وإن أسرته بخير، وإنه حقق نجاحاً في عمله منذ استقالته. ربما شعر بسبب تجربته أنه الضحية وأن وسائل الإعلام وخصومه السياسيين قضوا عليه، لكنه اختار ألا يسقط في الطريق. لقد منحه بيل كلينتون العفو في آخر يوم من رئاسته.

ربما أمكن لأي من هؤلاء الرجال والنساء أن يسقطوا في الحمأة ولكنهم نجوا، فتجاربهم وفشلهم ونجاتهم جميعها أدلة على قدرتهم التي تعلموها ومكنتهم من المشاركة في صورة مسيرة الحياة الكبرى.

عندما تنشب الأزمة - بصرف النظر عن ماهيتها - عليك بالتنحي جانباً، والتنفس بعمق مرة وربما مرات عديدة، ثم التجئ إلى الذين يهمهم أمرك ويقدروك حق قدرك وغير المتحيزين من أصدقائك الموثوقين أو زوجك أو شريك حياتك، فلعلك بحاجة إلى المساعدة حتى يصبح الوضع تحت ناظريك فتدرك مجريات الأمور من حولك.

كل كبوة وكل أزمة يمكن أن تتحول إلى فرصة، واعلم أن كلمة أزمة تتألف في اللغة الصينية من حرفين، أحدهما يدل على الخطر والآخر على الفرصة، وعلى ذلك فلكل ضيق مخرجٌ يمكن أن تتعلم منه وتكبر من خلاله

وتسير بنفسك نحو الأفضل. لايحب أحدنا أن يتعرَّض لأزمات الحياة والكبوات التي تواجهنا، لكنها مع ذلك تساعدنا على أن نأخذ عبرة مما يلحق بنا بسببها ونعلم دون مناقشة أن بعد العسر يسراً.

الخاطرة الحادية عشرة

لقد مضى الفشل الذي مر بك أو خبرته، وأصبح من الأمس، وليس من اليوم أو من الغد، والقرار الخاص بكيفية التصدي له

هو شيء يقع تحت سيطرتك أنت وحدك.

إن تعريف الفشل لايتعلق بعملية الفشل بحد ذاته ومهما كان نوعه، لكنه الكبوة التي تصاب بها ولا تنهض فتحاول من جديد، فالعنقاء [١] تنهض ثم تنهض مرات ومرات.



(١) Phoenix العنقاء: طير خرافي في الميثولوجيا المصرية يحرق نفسه بعد خمسمائة سنة ثم يتجدد من الرماد الذي تخلف عن حرقه (المترجم)

الفصل الثامن



الخطوة السابعة

عليك أن تتوقع الأمور غير المُتوَقعة ... فهذه سنة الحياة

الحياة مثل حجيرة في قلاّبة دَوّارة بمدينة الألعاب حيناً تعلو إلى أعلى نقطة وحيناً تهبط إلى أدناها، ولكنها في حركة دائمة

سارة ويدينغتون

(مسألة اختيار)

تعلم الرجال والنساء الواثقون أن ينظروا إلى أنفسهم، فقد اضطروا إلى التوقف في كثير من الأحيان ليتأملوا فيما حولهم وينظروا فيما هم فيه وما هم عليه، والتجؤوا إلى أصدقائهم وزملائهم المخلصين فوجدوا فيهم أنفسهم، وأنت مثلهم فاعل.

لم يكن الأسوأ متوقعاً

أسوأ أيام الحياة التي مرت بها الأستاذة الجامعية والمحامية والمؤلفة والناشطة في مجال حقوق المرأة سارة ويدينغتون Sarah Wedding-ton هو يوم اندحر الرئيس جيمي كارتر Jimmy Carter في مسعاه

لإعادة انتخابه عام ١٩٨٠، إذ كانت ذات يوم مستشارة رئيسة حصيفة لرئيس الولايات المتحدة الأمريكية، وفي اليوم التالي، أثراً بعد عين خرجت بخُفي حُنين بعد أن تحدث إليها الناس من صناديق الاقتراع، فرئيسها قد انكفأ وسارت على خطاه. وفي ذلك تقول:

حينما أنهى المقترعون حديثهم في انتخابات كارتر - ريغان أثاروا موجات عاتية في واشنطن دي سي في يوم واحد، وزلزلوني ، فبعد أن كنت مساعدة رئيس الولايات المتحدة الأمريكية أتربع في مكتب فوق المكتب البيضاوي تماماً وأتمتع بحق الدخول على أعلى سلطة لإحداث تغيير في العالم، انحدر بي المقام فلم يبق لي سوى شهرين حتى أجر أذيالي وأخرج.

في ذلك اليوم أصبح معظم الذين أعرفهم بلا منصب، وأنا معهم، ولم يكن بوسع أحد أن يهاتف أحداً ليطلب منه العون على إيجاد عمل له، فكانوا جميعا سواسية.

لكن الخروج اضطرني إلى أن أعيد تقييم مهاراتي وحساباتي لأعرف كيف سأمضي وقتي، وقد أدى بي تفكيري إلى مهنة جديدة، أن أكون كاتبة ومتحدثة ومعلمة، فأنا اليوم أقل توتراً وأكثر سعادة، ومسرورة جداً إذ أتيحت لي فرصة لاتقدر بثمن لرؤية الحياة الأمريكية من القمة.

أعلنت وسائل الإعلام عن إغلاق صناديق الاقتراع، ورغم ذلك فإن كل طرف فيها ظل يزعم أنه الرابح، فهذا أمر جلل يهيمن على المسرح السياسي، حتى سارة ويدينغتون لم تكن لتصدق أن جيمي كارتر سيحظى بالهزيمة، لكنه نالها، ولم تكن قد توقعت ما هو غير متوقع.

اللامتوقع أدى إلى المقام الأول

بعد ريغان جاءت حملة وولتر مونديل Walter Mondale، حيث فعل عام ١٩٨٤ مالم يكن متوقعاً حين اختار عضوة الكونغرس جيرالدين فيرارو Geraldine Ferraro كأول امرأة لتكون نائبة لرئيس الولايات المتحدة الأمريكية من حزب سياسي كبير. ورغم خسارة الانتخابات من قبل فريق مونديل فيرارو، إلا أن الأخيرة لم تكن الناجية فحسب بل الفائزة أيضاً.

لم تكن تتوقع أثناء الانتخابات أن تركز وسائل الإعلام على أنشطة زوجها أو ابنها.. أو أن يصبحا «اللعبة» التي تحظى بالاهتمام، إذ توقعت أن يكون محط الاهتمام سجلها كعضوة في الكونغرس، فخاب فألها.

ومنذ عام ١٩٨٤ ظلت تحت النظر العام على الدوام، ولم يكن ذلك متعة دائمة كما قالت في مقابلة مع صحيفة يو إس إيه توديه USA Today:

> إذا عدت بناظري إلى مجمل هذا الأمر رأيته إيجابياً، فقد أزال وإلى الأبد عزلة النساء عن المسرح السياسي الوطني، وعندما انسحبت بات شرويدر Pat Shroeder عضوة مجلس النواب من الترشيح للرئاسة لم يكن لأحد أن يتحدث أن امرأة يمكن أن تصل إلى ما وصلت إليه، لكن فريتز مونديل أزال عام ١٩٨٤ آخر حاجز أمام النساء لتحقيق السلطة السياسية.
>
> كان عام ألف وتسعمائة وأربعة وثمانين فرصتي التي لاتصدق، ولم أشعر بمرارة النتيجة أو الطريقة التي عوملت بها أسرتي خلال الحملة. إنني أشعر أني أهملت زوجي وابني بشكل حقيقي، لكن

ذلك لم يترك فينا مرارة، فالمرارة الحقيقية تترك عندك مشاكلها، وما كنت لأدعها تفعل ذلك بي وقد أدركتُ منذ شبابي أنك تستطيع أن تستخلص الأفضل من الظروف المحيطة بك، فكيف لك أن تحس بالمرارة؟.

وطن في المرعى

واين هيج Wayne Hage مغامر تجاري ومتزوج وأب لابنتين وصاحب مزرعة كبيرة مساحتها سبعة آلاف فدان وتمتد على مساحة أحد عشر ميلاً مربعاً في مدينة آيداهو Idaho. كشف كتابه (القيِّمون على المرعى Stewards of the Range) النقاب عن المشاكل يواجهها أصحاب المزارع الكبيرة الخاصة مع الحكومة الاتحادية في القضايا التي تسمى «الاستملاكات» حيث يعلن الاتحاديون الأرض الخاصة ملكية عامة أو يضعونها في أقل المراتب تحت سيطرة الحكومة، ويُخرَج مالكها منها وفي معظم الأحيان يُدفع له مبلغٌ يقل كثيراً عن قيمتها. تأسست منظمة القيمون على المرعى في آيداهو عام ١٩٩٢ واتخذت اسمها من لوحة لفنان رعاة البقر ج. ن. سوانسون J. N. Swanson

يقول هيج: «إما أن يكون لك الحق بالممتلكات أو أن تكون أنت من الممتلكات». لقد قضى السنوات العشرين الماضيات في مقارعة سلطة الغابات بشأن قضية تقدر بحوالي ٢٨ مليون دولار، ذلك أن السلطة تريد حقوق الماء والكلأ والأرض، إضافة إلى مزرعته وحياته أيضاً. بعد أكثر من عشرين جلسة محاكمة؛ يقول هو وابنته مارغريت غابارد والمدير التنفيذي لمنظمة القيِّمون على المرعى:

هدف سلطة الغابات إخافتنا وإخراجنا من مزرعتنا. نحن عائلة وطنية نحب المبادئ التي قام عليها بلدنا، وقد أفنينا حياتنا لبناء وصيانة السهل الجميل الذي نمتلكه.

حضرنا حتى تاريخه أكثر من عشرين جلسة في المحكمة وفي كل منها كنا الفائزين، وقد تعرضنا لكبوة عام ١٩٩٢ حين اتهمتني السلطة علناً وزوراً في المحكمة بأنني أقطع الخشب الغالي من أرضنا، فجرَّمتني المحكمة، وبعد فترة قصيرة جداً ردَّت المحكمة التاسعة الحكم لأن كل ما فعلته هو أني أخرجت شجيرة من خندق، وهذا العمل يُعرف في المزرعة باسم الصيانة.

تعلمنا من تجاربنا مع الحكومة أن الكثير من السلطة يمكن أن تضيع صاحبها، ونحن في هذه المرحلة نشعر بقليل من الاحترام للحكومة.

ربما كان تورط هيغ مع سلطة الغابات غير متوقع، إذ تشجع بسبب عمله ووضعه على الاستمرار في مقارعته التي طال أمدها. إن اعتقاده بأن «الحكومة حينما تملك ٥١٪ من الأرض لاتضطر للعودة إلينا» هو من صلب مقارعته لكي لايستسلم في وجه الهجوم الضاري من أجل إرهابه وإرهاب عائلته وسلامة موقفهم.

إعادة التفاوض على أهدافك

تسيطر عليك في بعض الأحيان توقعات غير حقيقية، فتجد أنك قد لاتستطيع الوصول إلى شيء في اللحظة التي أنت فيها ... وأنت عندها بحاجة إلى أن تتعلم أن الوضع الذي أنت فيه جيد، وأنه لايعني أن

الفشل قد ألمَّ بك إن لن تصل إلى ماتريد في لحظتك، بل إن تلك الرياح ليست في شراعك، وعليك أن تتفاوض من جديد.

هناك خيارات متاحة دائماً، وإحدى النواحي التي تعلمتُها هي أن هناك خياراً ينتظر من يبحث عنه كائناً من كان من خلال تقييم ماحدث ومسيرة ماحدث.

الاختيار مرتبط بالتحكم، وهناك أحيان تستطيع أن تتحكم بالظرف الذي أنت فيه مثل الممثل الذي يحرك الدمى بالخيوط التي يمسكها بيديه ويخطط للحركات والوقائع، ولكن ماذا يحدث عندما لايكون بمقدورك أن تتحكم بهذه الخيوط التي تلقيها الحياة في طريقك؛ والتي يبدو أنها تربط كل شيء - حتى أنت - بالعقد؟.

الاختيار يدخل في الصورة، صورتك أنت.

بيَّنت الأبحاث التي أجريتُها فيما سبق بشأن كتبي - حديث *امرأة إلى امرأة ٢٠٠٠ - Woman to Woman 2000* وأن *يصبح التخريب العمد دراية في الألفية الجديدة Becoming Sabotage Savvy in the New Millennium* و*امرأة إلى امرأة: من التخريب إلى التأييد Woman to Woman : From Sabotage to Support* - أن النساء أكثر احتمالاً في خوض المحاولة و «تضبيط» الأمر، مهما كان شأنه سواء كان علاقة سيئة في البيت أو العمل أو ظلماً ظاهراً، وأن النساء أكثر احتمالاً لأن تصرف طاقة سلبية أو تفكيراً سلبياً في الرجوع على شخص ما فيما لو غدرن به من الناحية الشخصية أو المهنية، وأن النساء ميالات إلى ربط الأمور والأماكن والأشياء

بأشخاصهن، وعندئذ يصبح رد فعلهن شخصياً، فيشعرن بالأذى والألم وبأنهن تعرضن للغدر. كذلك كشف بحثي عن أن ردود الأفعال وحتى التقييمات الفورية كانت تزيد في حدها عما حصل في حقيقة الأمر.

الرجال لايركزون على تضبيط الأمور أو المواد، ولا يريدون أن يصرفوا طاقاتهم في أي شيء وحيد المنحى أو لايعود عليهم بشيء، ولا يشعرون بأنهم تعرضوا للغدر كأشخاص وذلك لأن الحقيقة المجردة هي أنهم يضعون أنفسهم في موقع تتكشف فيه المعلومات الشخصية التي يمكن أن ترتد نارها عليهم.

من المهم أن تتذكر دائماً أنك في مألوف الأوضاع تختار أصدقاءك الذين تلعب معهم والمكان الذي تتقدم إليه بطلب توظيف، والمكان الذي تدرس فيه، ولكنك لاتستطيع اختيار الأسرة التي ولدت لها، ولكن يمكنك أن تختار أسراً «بديلة» كما أطلق عليها. يمكن ألا تكون أسرتك عظيمة جداً في تغذيتك أو تقديم الدعم لك، لكن عائلات كثيرة هي عظيمة في ذلك. ولقد وجدنا أن من النادر أن تلقى الدعم من الآخرين إن لم تجده في «البيت»، والبعض يقولون: إنهم تبنوا عائلات جديدة.

الأسرة والأصدقاء وبعض الزملاء هم أولئك الأشخاص والمجموعات الذين ينتظروك، لكي يرتدوا إليك فيقيِّمون الحال التي أنت عليها، فعليك أن تصغي إليهم. هل هذا صحيح؛ وهل تلزمه؟ ذاك الصوت الخافت في داخلك يمكن أن يتحول إلى زئير هادر؛ زئير حينما لاترغب بالإصغاء إليه.

لسوف تمر بك أحيان كثيرة ترغب فيها بالاستسلام، فهذا أيضاً من شأنك. ولكن قبل أن تفعل ذلك عليك بتقييم الوضع وابحث عن مدد من ناصح أو صديق.

كثير من الناس يتبعون النظام والمنهجية في عملهم، وهذا بالتأكيد ينتقل إلى حياتهم الشخصية، ولهم أقول: لاشيء يأتي بين عشية وضحاها ولا شيء يأتي دون عمل، وليس بمقدورك أن تنقر بأصابعك فيكون لك ماتريد. فكل شيء يأتي بالتدريج، وعليك ألا تضع أهدافاً قد تكون في إحدى اللحظات غير واقعية.

المبيعات اللامتوقعة تدر المليارات

إحدى أنجح شركات شبكة المعطيات العالمية - في زيادة قيمة أسهمها والتي تحقق ربحاً في الحقيقة - هي إي بيه E Bay تحت قيادة ميغ ويتمان Meg Whitman مديرتها التنفيذية التي تتحلى بمصادر قوة تستمدها من مرونتها التي لاتصدق وتستطيع من خلالها أن تتلاءم مع ظروف عديدة جداً، وكان من قيادتها أن أشعلت ثورة في سوق الشبكة للأشياء المستعملة الرخيصة التي تباع مرة ثانية.

انطلقت ويتمان من المدرسة القديمة لشركات الحياة؛ حيث قضت وقتاً في شركات بروكتر أند غامبل Procter & Gamble وديزني Disney وهاسبرو Hasbro وإف تي دي FTD قبل أن تلتحق بالشركة مديرة للعلامة التجارية ثم مديرة تنفيذية. لم تحظ في وقت من الأوقات بالنظر إليها كنجمة أو حتى نجمة محتملة، لكن التحاقها

بشركة إي بيه جعل منها بليونيرة ونجمة، وهذا أمر لم يكن سيئاً برأي من يقدر الوقت الذي أمضته في مسيرتها المهنية لتربي صغِارها.

ومن الشائع في منصبها أن يطفو الأمر اللامتوقع إلى السطح، فالدليل على قوة شخص ما هو كيف تكون استجابته لما هو لامتوقع. لقد تحطم موقع إي بيه مرات عديدة لم تتجاوز أكثرها طولاً ٢٢ ساعة، على حد قولها:

لم أتابع تلك المرة.

وجَّهت ويتمان اللوم لنفسها لأنها لم تتأكد من أن بُنى شركة إي بيه التحتية قوية بالشكل المطلوب أن تكون عليه. وكان عِلاجها أن تغوص وتعلم كل ما بوسعها أن تتعلمه عن الأمور التي جعلت إي بيه تكبو، فالتحطيم في المستقبل أمور لن تكون موضع ترحيب. قبل شركة إي بيه كان معظم الناس يشترون السلع من المحلات أو النشرات المصورة أو سوق الأشياء المستعملة الرخيصة أو المزادات أو المرائب التي يبيع فيها أصحابها الأشياء التي يريدون التخلص منها، وكان معظم الناس قبل شركة إي بيه أيضاً يبيعون السلع عن طريق المزاد أو سوق الأشياء المستعملة الرخيصة أو المرائب. ولن تبيع عن طريق المحلات أو النشرة المصورة إلا إذا كنت بائع مفرق. لقد وضعتْ إي بيه بين يدي البائع - أي بائع - مليوناً من المشترين المحتملين أو أكثر، وهذه هي الطريقة الجديدة للألفية الجديدة .

إرضاء الناس غاية لا تدرك

عندما تناولت هذا الفصل بالكتابة كنت بين هونولولو وسان فرانسيسكو، وقد أنهيت من فوري عرضاً قدمته أمام المؤتمر السنوي لجمعية وطنية أمضيت خلاله وقتاً طيباً أظن أن معظم المشاركين قاسَموني‌ه. وفي حفل الختام الذي أقيم في الليلة السابقة قال لي العديد من الرجال والنساء الذين كنت أقاسمهم طاولتهم: إنهم قد افتقدوا برنامجاً عظيماً، برنامجي، ومن طبْع المُحاضر أنه يحب سماع نوع من اللمز، ولكن هل يطغى هذا الشعور على كل أحد؟ أظن الجواب بالنفي.

اعتدت بعد كل محاضرة على الاطلاع على تعليقات الحضور التي تجمعها الجهة المضيفة وقراءتها بإمعان، تقول بعضها إني أتميز بروح الدعابة، ورائعة وعظيمة، وإنهم أحبوا مظهري، وما انفكوا يضحكون طوال العرض، وتمنوا قضاء وقت أطول معي. وبعد عشرة تعليقات قرأت: «غير منظمة، ومتشنجة، وينقصها شيء من الدعابة، والاستماع إليها مضيعة للوقت، وأقراط أذنيها مفرطة في الطول»! وجدت نماذج أخرى قليلة تميزت بآراء بشأني على النقيض تماماً.

التحمس والتعظيم لعين الشيء الذي يقول فيه الآخرون: بعدم وفائه بالغرض. ماهي الدلالة؟ أعرف أني متحدثة بارعة وأتميز بروح الدعابة، رغم أن ذلك حقيقة تقال ولكنها قد تكون مغالطة في بعض الأحيان. إليكم رأيي: أريد وأتوقع أن يقضي الحضور وقتاً طيباً في سماعي والخروج بنوع من المعلومات الجيدة التي يمكن أن ينفذوها على الصعيدين الشخصي والمهني وأشعر أنهم يستزيدون. وهذا ما أتوقعه.

أعرف على أرض الواقع أنه لابد من وجود أشخاص لايتصل حبل الود بيني وبينهم، فالطينة ليست من هذه العجينة، وهنا اللامتوقع. في أمسية الحفل ظننا - أنا وزوجي - أن المضيف رائع، لكن الضحك لم يجد سبيله إلى زوجين على نفس الطاولة إلا متكلفاً، ثم غادرانا مبكرَين. توقعت وقضيت وقتاً ممتعاً، ولا أظن أنهما على شاكلتي، وحصلت على ما أردت، ومن غير المحتمل أن يكونا مثلي.... وهنا اللامتوقع. في ظل التجربة التي خضتها شعرت وتوقعت أن كل من كان حاضراً ظن أنه عظيم أيضاً، وكان الصواب مجانبي كما هو واضح.

إذا تركتَ للآخرين أن يحددوا الوضع الذي ترى عليه نفسك فالجنون سبيلك. المهم هو أن تبذل قصارى جهدك لتقدم أحسن مالديك، ولْتسأل نفسك إن كنت قد حققت ذلك على كماله وزيادة في غالب الأحيان ولتأخذ جميع التغذية المرتدة على الصعيد الشخصي، وليس هناك مَن تحظى بمحبته الكاملة المكملة في كل آن وحين، وهذه هي القاعدة الأساس عند الحديث عن العمل، لكن أو لئك قليلون لحسن الحظ.

لم تكن كارن كيسلر- من حملة مونديل - تتوقع أن يتم إبلاغها على التلفاز - دون مقدمات - أنها طردت من وظيفتها، وإليكم مادار في خلدها:

> عندما عدت إلى غرفتي في الفندق تمكنت من الخلود إلى نفسي وتقييم ماجرى. هل يريد وولتر مونديل أن يطردني؟ أم أن ذلك جاء من مصدر آخر؟ ماهو مدى التزامي بالمنظمة؟ ومن ثم حزمت أمري

ووضعت خطتي. قيمت ما حدث وأدركته، وعندها كان بمقدوري أن أتحرك.

عليك بتنظيم لائحة بما يشعرك بالامتنان

جين كيلي - صاحبة وكالة العمالة يشعر بضرورة أن تقوم بتنظيم هذه اللائحة.

حينما تكون في معمعة الظرف غير المواتي يكون ذلك كارثة محبطة، ومن المهم أن تكون بين يديك لائحة تعود إليها وتعترف بما فيها، وفي كل يوم أدرج في لائحتي الأصول التي أمتلكها والأشياء التي أمتن لوجودها ومن المهم أن تكون لديك لائحة تعود إليها لتنظر بما يشعرك بالامتنان: العينان واليدان والقدمان والبيت والوطن وحتى السيارة.

الأشخاص الذين يشعرون بالإحباط بشأن حظهم مازالوا يمتلكون وسائل لمواصلاتهم، وليفكروا بملايين البشر الذين لايملكون حتى أن يركبوا بسيارة. وهؤلاء المحبَطون يملكون سقفاً يستظلونه وسيارة يركبونها، ولعلهم يضخِّمون الأمور، ولذلك من المهم أن تقعد وتقيم ماحولك من مجريات أمور حياتك وتقوم بكشف حقيقي، فالكثيرون منا يستطيعون الانطلاق من فكرة أن الأسى نصيبي إلى فكرة أن الحياة ليست سيئة كثيراً.

سيدة الأعمال لوسي هيليستاد Lucy Hillestad تشعر كذلك بأهمية تنظيم مثل هذه اللائحة، وهي تسميها «الأشياء الجيدة التي تحيط بي».

ماهو أفضل ماعندي: عيناي أم شعري؟ هل لي أظافر جميلة؟ هل أستطيع أن أضرب على الآلة الكاتبة؟ هل أستطيع أن أتحدث؟ هل أستطيع أن أصغي؟ هل أستطيع أن أتعلم؟ هل أنا مديرة ناجحة؟ هل أعرف كيف أقود؟ هل أنا مبدِعة؟ وغيرها. ومهما كانت هذه الأشياء فعليك أن تستعملها لأفضل منفعة لك، وسواء كنت في مستوى الصف الرابع أو في مستوى الدكتوراه فالأمر سيان، وعليك أن تستعمل الأدوات التي بين يديك إن أردت التحرك إلى الأمام.

عليك أن تفكر بالأمر - أي أمر- وأن تقِّيم موقفك وما يجري من حولك، وإذا أحببت نفسك وجدت من يحبك، وإلا فلن تجد من يحبك، ولذلك عليك أن تبدأ بنفسك. انظر إلى المرآة وابدأ باستكشاف مالديك مما يمكن أن يحظى بحب الآخرين، واسأل ماذا يرى الآخرون؟

عليك بوضع شيء فوق هذا الشيء وزد عليه يوماً بعد يوم حينما تنظر إلى المرآة، وتذكر أن هناك على الدوام شيء جيد يعود إليك، ولاسيما حينما تمر بك الأشياء السيئة. لقد اعتادت أمي أن تقول لي: «لعل اليوم لايكون طيباً، ولكن الغد ستشرق شمسه وسيكون بين الغيوم خيط فضي». ولطالما صدقتها وَ رنَّ في أذني صوتها وهي تعيد هذا القول اليوم رغم أنها توفيت منذ سنين عديدة.

الخاطرة الثانية عشرة

إذا ظننت أن كل شيء يسير وفق ما هو مخطط له، عشت في نفق وعلى عينيك عصبتين، وحينما تتوقع اللامتوقع تبقى على رأس اللعبة،

وهذا أمر طيب لك ولمن يعملون ويعيشون معك.

الوقت كفيل بإحداث التغيير

حين يحدث أمر لامتوقع، فإن من الشائع أن يتوقع المرء إصلاحاً له بصورة شبه فورية، ولعلك تدرك وجود خطأ وأن شيئاً سلبياً قد وقع سيتحول وبسرعة إلى شيء إيجابي، لكن ذلك لايحدث بشكل دائم. المؤلفة كارول حياة Carole Hyatt تشعر أن إعطاء نفسك وقتاً هو أمر مهم، فمن النادر أن تقع الأحداث أو تتغير بين ليلة وضحاها.

من المهم أن تعطي نفسك بعض الوقت، وشيئاً من الوقت المفرَّغ لك وحدك، واترك لنفسك الوقت الكافي لترى ماحدث في الواقع. ولعلك تظن بعدم قدرتك على توفير ذلك الوقت، ولكنك بحاجة إليه، وهو ليس وقتاً غير محدد بل مايكفيك للخروج مما أنت فيه. وحينما تتهاوى ثقتك تكون حالك كالجريح، ولابد للجراح من أن تندمِل. ولكل منا وقته، فهذا يحتاج لأسبوع وذاك لستة أشهر. فإذا أعطيت نفسك الوقت للجلوس والتفكير فيما حدث وتقييم الحالة استطعت أن تعيد بناء ثقتك، وأنت في نهاية المطاف تستحق ذلك.

عندما تخبو ثقتك في بعض الأحيان ينتابك شعور بالبؤس بشكل عام ويفسد إنتاج عملك. الدكتورة ديبورا برايت Dr. Deborah Bright مؤلفة كتابيْ: *وصل إلى الحافة وما زال تحت السيطرة On the Edge and in Control* *والتحرك نحو المسرب السريع Gearing Up for the Fast Lane* هي رئيسة شركة استشارية في نيويورك وتقدم برامجاً في أنحاء البلاد لعملاء يضمون آي بي إم IBM ومكتب

التحقيقات الفدرالي FBI وديترويت تايغرز، وقد تأثر عملها اليوم بخبرتها كغطاسة أولمبية.

أظن أن الرياضة مثل شركة الأعمال، إذ يتعين عليك أن تثبت نفسك على الدوام، وليس بمقدورك أن تركن إلى ماضيك الرياضي الناجح. ومازلت أتذكر كلمات مدربتي بعد تدريب غير منضبط على الألعاب، وعندما كنت أغوص: «اسمعي يا دِب! لديك كل المقومات التي تقودك إلى أن تصبحي بطلة؛ كل شيء، وكل ما تحتاجين إليه هو الإيمان بنفسك وأن تكوني واثقة، ولسوف تفوزين».

كنت في ذلك الحين في منتصف سني المراهقة والفائزة بكل شيء في ولاية فلوريدا، وكان عليَّ أن أتخذ قراراً بعد أن حققتُ المرتبة الأولى في الساحل الشرقي؛ هل أبقى سمكة كبيرة في بحيرة صغيرة أم يتعين عليَّ أن أمضيَ قدُماً وربما أخاطر فأصبح سمكة صغيرة في بحيرة كبيرة؟ أردت الانتقال إلى البحيرة الأكبر، وقد كنت دائماً أفعل ذلك. لقد قلت لنفسي دائماً إنني أفضل ألا أكون السمكة الكبيرة في البحيرة الصغيرة، ولسوف أحاول جاهدة أن أكون السمكة الصغيرة في البحيرة الكبيرة.

عندما أبلغتني أن لدي كل شيء يقودني إلى أن أصبح بطلة وترافق ذلك برغبتي في أن أكون ضمن الألعاب الأولمبية قررت أن أركب المخاطر وأبذل جهدي حتى أكون السمكة الصغيرة في البحيرة الكبيرة، وكل ما استطعت أن أفكر به هو أن أكون بطلة أولمبية إذ

كانت مدربتي بطلة أولمبية، والأمر كبير حين يقول أحد إني أستطيع أن أكون الأفضل.

لم أستطع خلال هذه التدريبات أن أنفذ كل شيء على وجهه الصحيح، فكل غطسة أحاولها لاتحقق المطلوب من حيث الغطس العمودي في الماء، وعجزت عن أن أجعل العزم في المعصمين أو أرفع إلْيَتيّ، وكان كل شيء يعاكسني. شعرت أني لا أُحْكِم الغطسة بل أفسدها، وتنامى شكي بقدرتي وتزايد، فكيف لي أن أتخلص من ذلك وأنطلق إلى المنافسة وأحقق أياً من أهدافي؟ وخانتني دموعي وعلا بكائي.

دلّت مدربتي من خلال كلامها على أنها مؤمنة بي، وليس لك إلا أن تكون لديك الثقة، هذا الكلام سهل القول ولكن كيف لك بكسوته الصيغة العملية؟ الأزمات وما شابهها في نظري هي أحد وجوه الحياة، وهي ليست الاستثناء، ولسوف تكون الحياة طيبة إذا لم تمر من خلالها أزمات، ولكن هيهات أن يضمن أحد روعة الحياة بأكمل وجوهها.

ومرة أخرى فكرت بما قالته مدربتي من قبل، وبدأت الأمور تتخبط، فهناك من يثق بي ولكن الغمّة ركبتني.

النجاة والفلاح

إستطاعت ليسلي تشارلز Leslie Charles، المستشارة ومدربة الشركات أن تجد ثقتها حينما أصبحت تتقاضى إعانة البطالة فعادت إلى الدراسة لكي تتعلم وشقت طريقها ومن ثم انطلقت في مسيرتها

الخاصة وبعد كل ذلك اتخذت لنفسها اسماً آخر. مرت بها فترة تحسنت فيها الأمور بعد طلاقها ثم بدأت تتعرض للصدمات، إذ قتل ابنها ومات حصانها وتعرضت لأزمة صحية مميتة، وأحست أنها إلى الهاوية، وكلما حاولت الصعود منها حل بها شيء يغرقها. اللامتوقع.

مات ابني عام ١٩٨٤، ووجدت سلوتي على ظهر حصاني الذي امتلكته منذ أن كنت في التاسعة والعشرين، حتى حينما كنت على قائمة إعانة البطالة، وتركت معاقرة الخمرة والتدخين لكي أتمكن من ركوب الحصان الذي كنت أدفع لإحدى صديقاتي عشرين دولاراً في الشهر لقاء رعايته عندها، واضطررت أن أنقطع عن الكحول والتدخين لكي أو فر هذا المبلغ اللازم لحصاني.

عندما مات حصاني عام ١٩٨٧ أعاد إلى ذهني الكثير من ذكريات موت ابني بعد أن أدركت أن عليَّ أن أتحرك من داخلي إن أردت استعادة ثقتي، واليوم تراني أقدم ورشة عمل حول القوة الشخصية ومدى ارتباطها بالثقة. بدأت بالثقة انطلاقاً من معناها في القاموس، واستخرجت معنى كلمة «القوة» التي عرفها القاموس على أنها القدرة على الفعل أو العمل، فهي إذن داخلية، ومن هنا كنت أنظر إلى الثقة والقوة على أنهما شيء واحد.

القوة الشخصية هي الثقة، والثقة هي القوة الشخصية، لكن الارتداد إلى الوضع السابق أمر على غاية من السهولة، ولذلك بدأت ببناء الثقة واسترجاعها خطوة إثر خطوة بعد كل من هذه

الأزمات التي تجاوزتها بخطوات صغيرة، وهنا لابد من نسيان الخطوات الكبيرة، وأظن أن عليك أن تتحرك بشكل تدريجي نحو الأعلى على أن تترك لنفسك مجالاً مريحاً لتتحرك ضمنه.

ومع التقدم الذي كنت أحرزه توسع هذا المجال عندي، وتقلص انزعاجي مع تزايد شعوري بالراحة، وكنت في الأيام الخالية أتزمَّر عندما أشعر بالانزعاج بصرف النظر عن المسببات، والحقيقة أنني كنت في بعض الأحيان أنسحب.

نجَت ليسلي تشارلز وأفلحت، وكانت كل الوقائع اللامتوقعة التي مرت بها بمثابة خطوب جلل نقلتها إلى مستوى آخر، وفي ظل النجاة والفلاح طوَّرت ليسلي عدَّة وسائل يمكنها استخدامها في وجه اللامتوقع عندما ينزل في ساحتها.

انقل الصورة!

تعرَّضت نيكول شابيرو Nicole Schapiro المستشارة في الإدارة إلى أزمات شخصية وأمور لامتوقعة زادت عن طاقتها وكانت أعمق أثراً مما مرَّ بالكثيرين منا. نيكول لاجئة هنغارية تعلمت خلال رحلتها إلى النجاة أن نواحي العمل لاتختلف عن نواحي الحياة.

كان عليها في كثير من الأحيان أن تختار بين النجاة وبين الاستسلام، وأن تقيّم - في كل حين - المهارات التي تتمتع بها لكي تتعلم رؤية الأشياء التي لايراها الآخرون في الواقع. تتذكر يوم مولدها الخامس عشر فقط بصورة جيدة، وكان ذلك إبّان الثورة الهنغارية، وطعام

المجموعة الصغيرة من الرفاق بصلة لاغير. طلبت إلى كل فرد أن يعتبر البصلة كعكة عيد ميلاد تكسوها الشوكولاه وتزينها الزهو ر الأرجوانية. وكانت هذه الكعكة بمثابة شيء تحتاج نيكول إلى أن تصدقه وأن يجسد احتفالاً يعترف بحياتها كإنسان، وهي تتذكر كلمات جدها «الثقة تأتي من خلال تذكر الأشياء التي كان الجد يقولها، فإن التفكير الإيجابي بها يمكِّنك في الحقيقة من تجاوز أي أمر سلبي».

قيِّم نفسك

عندما أحاول اليوم أن أقيِّم وضعاً ما فإني أبتعد في عطلة نهاية الأسبوع إلى مكان أشعر بالمتعة الكبيرة فيه وينسيني ذكر زوجي وأصدقائي، وقد يراه البعض في الشاطئ ويراه الآخرون في منتجع المياه المعدنية، فإن كنت تحب الشاطئ فاختر شاطئاً رائعاً، وإن كنت من عشاق الرياضة فاذهب إلى منتجع ولكن إياك أن تنشغل بجميع الأنشطة الاجتماعية التي يحفل بها.

عليك بالتمارين والجلوس على الشاطئ وبالأشياء التي تشعرك بالاستبشار، ومَتِّع ناظريك بالأمواج أو تزلَّج على الماء طوال اليوم، ولكن الأمر الأساسي هو أن تقضي اليوم مع نفسك، ولتأخذ معك قلماً وورقة واكتب المحاسن والمساوئ ضمن عمودين. أين موقعك من حياتك؟ ماهو الجيد؟ ماهو السيء؟ إلامَ كنت تود الوصول في هذه اللحظة من حياتك؟ أي من هذه الأشياء خيالية وأي منها يمكن الحصول عليها بصورة واقعية؟ ثم ضع معادلة لما ترغب بتحقيقه في مثل هذا الوقت من العام القادم ثم ضع خطة لكيفية تحقيق ذلك.

الخاطرة الثالثة عشرة

إذا ربطت ما تحقق لك من معرفة ونجاح وتحكم من خلال الخبرات الماضية ثم طبقتها على الأحوال القادمة ضمِنت أن تكبر ثقتك. وذلك النمو يتولد عن التقييم الذي يتناول مكانك أثناء تمكنك من التحكم أو النظر في الوقائع اللامتوقعة.

لابد لكل منا أن يتعرض لوقائع لامتوقعة، وقد مرت دوروثي بها عندما وطأت قدماها أرض المونشكيين وأحست بالعزلة المُطبقة. وحين قابلت الرجل التوتيائي لم تكن قد توقعت رؤية الفزّاعة والأسد الجبان. أما هاري بوتر فواجه واقعة لامتوقعة تلتها واقعة أخرى لامتوقعة في منزل عائلة هو غوورت. وعندما نقله زوج عمته في نهاية المطاف من تحت الدرج في بيت «الأسرة»، كان ذلك يمثل الأمر غير المتوقع نهائياً. من كان يظن أن تنقل الرسائل والبريد من قبل طائر البوم وليس على يد ساعي البريد؟ لم يكن هاري بوتر على وجه التأكيد.

الأساس هو أنك ستواجه عدداً لايحصى من الأمور اللامتوقعة، وبعضها سيكون مبعثاً للبهجة الكبرى، وبعضها الآخر طامة كبرى. ومن الطبيعي أن تشعر بالوحدة والخوف وحتى انعدام القيمة عندما يحدث ذلك، ولا يمكنك متابعة التحرك إلا من خلال معرفة مايحدث والقدرة على معرفة الموقع الذي أنت فيه وأخيراً الإيمان بقدرتك على التحرك إلى الأمام. بكل ثقة.

الفصل التاسع



الخطوة الثامنة

أوجد المشجِّعات ...
وخذ ثواب صنيعك

لايمكن لأحد أن يحط من قدر نفسك في عينيك دون إذن منك.

اليانور روزفلت

حينما يبلغ بك اليأس مبلغه، أو ترى أنك تواجه أكبر مشكلة مرَّت تحت ناظريك، أو أنك غارق في مصيبة كبرى إلى أذنيك أو أنك قد خرجتَ منها من فورك، أو شعرت أن القيمة قد تخلت عنك، أو ذهب بك الظن إلى أنك لم تفعل الصواب، أو أن الأمور قد استعصت على الحلول، فهل ذلك كله من المألوف؟ هل تراك تشعر اليوم كذلك؟ فلستَ الوحيد، إذ الآلاف بل الملايين قد ساروا على دربك وانتابهم شعورك.

أبلغنا الرجال والنساء الذين شملهم مسحنا أنهم لم يشعروا على الدوام بالفخر بسبب إنجازاتهم، وتساوى النساء والرجال تقريباً حين قالوا: إنهم **دائماً** كانوا يشعرون بالفخر (٨٪ مقابل ١٠٪ من الرجال)، **وغالباً** ٤٧٪ من النساء و ٥٣٪ من الرجال، **و نادراً** ٣٪ من النساء و ٥٪

من الرجال، لكن الفرق الكبير كان في فئة **أحياناً** إذ بلغت النسبة عند النساء ٤٢٪ وعند الرجال ٣٢٪.

بلغت النسبة الإجمالية لفئة أحياناً أو نادراً ٤٥٪ لدى النساء و٣٧٪ لدى الرجال، ولهذا وجهين؛ سيء هو أن الكثيرين والكثيرين جداً لايُربِّتون على ظهو رهم امتداحاً لأنفسهم، وجيِّد هو أن شعورك بالفخر يتزايد مع نجاحك أو رغبتك بأن تكون ناجحاً، وكل ذلك علناً ودون تحفظ.

لاتهتموا بالسيدة صاحبة الغطاء

قبل سنوات عديدة تحدثتُ أمام اجتماع سنوي لإحدى الشركات التي ظننت أن مهاراتي والموضوعات التي تطرقتُ إليها كانت مناسبة تماماً لها. وكنت قد تحدثت قبل أسبوع من ارتباطاتي العديدة مع منظمات أخرى - مع السيدة التي كانت تنتقي المحاضرين وأرسلت إليها رزمة بريدية حملت إليها العديد من كتبي وشرائط التسجيل الصوتية والمرئية.

صباح اليوم الذي عدت فيه إلى مكتبي، وفي غمرة حديثي إلى هيئة مُوظفيَّ عن مدى روعة ذلك الأسبوع والحضور والمجموعات الذين عملت معهم، تلقيتُ من تلك السيدة مخابرة لم تترك المجال طويلاً لرونق الحالة التي كنت فيها إذ أفاضت عليَّ خلال دقائق فقالت: إنها لم تحب الطريقة التي ظهرتُ ومشيتُ وتصرفتُ ولبستُ فيها، وإنني كنت فوضوية إلى أبعد الحدود، وافتقرت لروح النكتة ولم أستطع سرد قصة، وأضافت أنه يتعيّن عليَّ العودة إلى المدرسة من جديد كي أتعلم كيف أكتب!

كنت قبل لحظات أشعر بالعظمة، وأنا الآن أشعر بأني كالقمامة إذ صعقتني المعلومات المرتدة التي أفاضت بها علي. وأخيراً قلت لها: «أظن أننا لن نتعامل في المستقبل» فوافقت وأغلقت الهاتف في وجهي. ضربة قوية فيها مافيها من الغمّ.

كانت إحدى بناتي تعمل في هذه الفترة معي، وعندما أغلقت الهاتف سألتني: «من المتكلمة؟»، فأخبرتها.

أخرجتْ شيريل أحد مصنفاتنا وقالت: «ماما، هذه رسالة من توم بيـــتـــرز Tom Peters ومن بربارا بوش Barbara Bush ومن آن ريتشاردس Ann Richards ومن دَيان سويَر Diane Sawyer ومن جين باولي Jane Pauley ومن جاك كانفيلد Jack Canfield ، فهذه المرأة لاتهم ياأمي».

لاتهم؟ بالطبع كانت شيريل على حق، لكن تلك المرأة قد قالت كل تلك الأشياء عني.

في تلك الليلة حضر عدد من صديقاتي إلينا على العشاء، وأخبرتهن بما جرى في أو ل النهار. نهضت إحداهن عن الطاولة وذهبتْ إلى مطبخي، وَسمعناها تفتح أبواب الخزانة، ثم عادت وفي يدها سلة نفايات خضراء كبيرة وقالت: «أين هي؟» وكانت «هي» تعني منتجات تلك الشركة التي تضمها معظم المطابخ ملفوفة في أعماق الخزانة بعد نزع الأغطية التي تأتي مغلفة بها في العادة.

في تلك الليلة قامت ستّ منا بانتزاع الروح الشريرة من مطبخها فأخرجت كل قطعة من تلك المنتجات من المنزل الذي لن يُرحِّب بها بعد

ذلك اليـوم. لقـد كنتُ مـحـاضـرة ممتـازة؛ ومـا زلت، وأنا أتمتع بروح الدعـابة وأحب أن أحكي القـصص. ومهـمـا كـانت الأسـبـاب فـإني وتلك المرأة لم نتناغم.

بعد عدة سنوات كنت أحاضر أمام مجموعة في فلوريدا، وسـردتُ تلك القصة على مسامعها، فاقتربت مني إحدى الحاضرات فيما بعد وقالت: «أعرف التي تتحدثين عنها؛ إنها ....» . لقد كانت على حق، وبرهنتْ على أني لست الوحيدة، إذ كانت تعمل معها!

الخاطرة الرابعة عشرة

لا تتخذ موقف الرفض الصادر عن شخص لا يملك السلطة أو التفويض لكي يقول نعم؛ ولا تضيّعن وقتك.

فيل إلكتروني

جاك ويلش Jack Welch - المدير التنفيذي لشركة جنرال إلكتريك GE - كـان بطيـئـاً بعض الشيء في فـهم شـبكة المعطيـات العـالميـة (الإنترنيت)، وتدرَّج من شخص لايستخدم البريد الإلكتروني نهائياً عام ١٩٩٩ (حتى أنه تفاخر عام ١٩٩٦ في منتدى المدراء التنفيذيين لشركات فورشن ٥٠٠ بأنه لايوجد حاسب في مكتبه، وأنه ليس بحاجة إلى مثله)، إلى شخص يبشر اليوم بدخول الشبكة في كل استراتيجيات أعمال شركة جنرال إلكتريك، وأن دخول قدمه أو حاسبه إلى المكاتب جعل فريق الشركة يفكر بشكل مختلف.

المدير التنفيذي لشركة صَن مايكروسيستمز Sun Microsys-tems، سْكوت ماكنيلي Scott McNealy وويلش يجتمعان على الأقل مرة في السنة على كأس ويلش عن مباراة غولف بين مديرين تنفيذيين خارقين يرعاها ويشجعها ماكنيلي الذي يلقبُ ويلش بأشيب شبكة المعطيات العالمية، وهو يرى أن هذا الأشيب يغذّي السير في الطريق، ويُعلّق بأنك لابد من استخدام حذاء للركض بدل الحذاء المهندم الذي تضع فيه قدميك إن أردت أن تسبق هذا الأشيب. كذلك فإن ماكنيلي يرى عدم ضرورة أن تسبق كل واحد - من الشيّاب - بل كل ما ينبغي عليك أن تفعله هو أن تسبق منافسيك، وهذا ماتفعله شركة جنرال إلكتريك، فهي الفيل ولكنه الأسرع في سيره.

بلغ ويلش السبعين من عمره عند كتابة هذا الموضوع، وهو يخطط للتقاعد خلال هذه السنة، وعندما تسأله عما إذا كانت شركة جنرال إلكتريك في مقدمة أو وسط أو مؤخرة اللاعبين يجيبك أن شركته - من خلال رؤيته وعقود من سنوات العمل - متقدمة كثيراً على منافسيها في مجالها، ولكنها حسب معايير العمل متأخرة جداً، والحصيلة هي أن شركة جنرال إلكتريك كانت ستبقى فيلاً ولكنه في أحسن حالاته لاهث لو لم يدرك ويلش قيمة الشبكة. إن الاهتمام الذي أولاه ويلش لما يمكن للشبكة أن تفعله له وللشركة أصبح الخطب الجلل الذي سينطلق، وإن الأمل الكبير الذي سيتحقق يتضاعف أضعافاً مضاعفة في كل يوم.

اكتبْ ذلك الطيِّب

كثير من الذين أجابوا على أسئلتنا والذين يفتخرون بإنجازاتهم قالوا: إنهم أحبوا أن ينظموا لائحة بالأشياء التي يفتخرون بها وتجعلهم يفتخرون وتساعدهم على البقاء ضمن عالم الواقع وفي وضع متوازن أيضاً.

مديرة وكالة جين كيلي للعمالة نظمت مثل هذه اللائحة.

عليك بتنظيم لائحة بما في حوزتك من أصول وأن تقرأها صباح كل يوم، وإذا لم يكن في ذهنك شيء طيب عن نفسك أو عندما تتعرض لانهيار حلزوني أو ظرف سيِّء ضع لائحة بكل شيء قاله عنك أي شخص منذ أول سنة درجت فيها على الأرض؛ إن كان شعرك جميل وابتسامتك حلوة وشخصيتك قوية، وبرَّزتَ في مقرر الرياضيات، وصنعتَ جهاز تخاطب خيطي عندما كنتَ ولداً صغيراً، وكنت واحداً من أفضل المتزلقين في الحي، وتقفز على الحبل أسرع من أي أحد آخر، وَأفضل من يصنع كعك الشوكولاه في محيطك، وَتلفّ الهدايا بشكل غير عادي، ومهما كنتَ وَكنت، واكتب الأشياء التي كانت تسبب تضايق الآخرين منك أيضاً.

لكن الأمر الذي توصي به كيلي في الواقع يشبه تناولك ورقة – أنا أفضلها من دفتر عادي أصفر اللون – وكتابة كل محاسنك تحت عنوان «الأشياء العظيمة التي فعلتها»، ثم ابدأ بكتابة ماجرى معك في العمل، والتعليقات التي قيلت عن أعمالك السابقة، والشهرة التي استحوذت عليها من المجموعة التي تعمل معها، وتوصياتك التي أدت إلى توظيف

شخص ما، والترقيات التي حصلت عليها، والثناء الذي خصَّصت به أحداً ما، وتعظيم شخص ما.

فكّر بأسرتك واكتب شيئاً عن الأوقات المرحة التي قضيتموها معاً، والتي كنتَ فيها سخيفاً، والتي تقاسمتها مع أفراد أسرتك وأوليتهم عنايتك، والتي أطلقتَ فيها لنفسك العنان. وعليك أن تحيط نفسك بأصدقاء يغمرك نحوهم شعورٌ خاصٌ ويقبلون بك على علاتك بعَجَرك وبَجَرك!

أوجد معياراً لنفسك

عادة ماينظر الناجحون إلى مدى التقدم الذي أحرزوه، فهم لم يبلغوا نهاية لفت أنظار الآخرين إليهم أو حيازة احترامهم. وهذا لايعني عدم وجود طموحات كبيرة لديهم، ولكن الاتجاه العام هو أنه إذا لم يكن من الموت بدٌّ، فمن العجز أن تموت جباناً ولتسقط أثناء بحثك عن هدف كبير وحلم كبير.

حيازة احترام الآخرين الكبير لعملك وقدراتك يصبح عاملاً مصيرياً في تفحّصِك لنفسك، وانظر إلى الأوقات البائسة التي مرّت عليك، فلعلك شعرت حينذاك بالانقسام وعدم الاحترام أو التقدير لشخصك ولأعمالك من نفسك أو من قبل الآخرين، ذلك أن الاحترام والتقدير يجب أن ينبعا من نفسك ومن الآخرين أيضاً.

فإذا كنت في هذا السياق من عدم الاحترام من نفسك ومن الآخرين لما تفعل وما فعلت، فماذا تفعل حتى تكسر هذا الطوق؟ جرب المبدأ البسيط المتمثل بإخراج دفتر صغير وكتابة جميع تلك الأشياء العظيمة

التي فعلتها في ماضي حياتك، فإن ذلك قد يخفف عنك من العذاب الشخصي الذي أنت فيه ويتيح لك المجال لإعادة الأمور إلى نصابها. والمدهش في هذه العملية هو أن الحلول قد تظهر من أجل أي شيء، فالإنجازات التي حققتها فيما مضى تطلق أفكاراً تساعد على حل المعضلات الحالية مهما كانت.

الخاطرة الخامسة عشرة

ليتذكر كل من يتعرض ليوم أو وقت أوحدث عصيب أنه ليس وحده، وأنه لم يقع عليه الاختيار على وجه التحديد حين تسوء الأمور. فذلك يحدث. وهذا هو الوقت الذي يجب عليك فيه أن تكون صديق نفسك وأن تبتهج بالأمور الرائعة التي فعلتَها والتي ستفعلها.

عندما أتحدث إلى المجموعات عن كتاب *عامل الثقة* والبحث الذي يتم من ورائه، أطلب في غالب الأحيان متطوعاً من الحضور مرَّ بأسبوع أو شهر عصيب أو حتى بسنة عصيبة، وأؤكد لهم أن الأمور المطلوبة منه بسيطة وقليلة، ثم آخذ اسمه وعمله وأنسج قصة حوله، وأخبره أني أريد أن أحسِّن من شعوره، وصدّقوني أن ذلك التحسّن يحدث في أقل من دقيقة!

عندما أريد أن أكوِّن محسنات تشجيعية لبرنامجي، أنادي على المتطوع باسمه إلى المنصة، وبعد تقديمه للحضور أسرد قصتي التي

«ألّفتُها» حول وضعه، فأعظِّم من شأنه في هذا الموضوع أو ذاك، ثم أطلب إلى الحضور أن يقفوا ويعبروا عن ردود أفعالهم بالتصفير والتشجيع والتصفيق والصياح الاستنكاري وأن يفعلوا كلما في وسعهم عندما يشعرون بعظمة شخص أو شيء عرض عليهم، وتكون الضجة .. كالرعد الهادر.

يقف المتطوع بلا حراك، ويقوم الحضور بالباقي، وأسرد عليهم قصة الأمر المدهش المثير الذي فعله هذا المتطوع والذي لايعرفه أحد، والذي لم يحظ بتشجيع أو إكبار من أحد عليه، ثم نصفق ونهلل له لثوانٍ أقطعها حينما أريد بإشارة من يدي، فيحظى المتطوع باحتفاء لم يحظ به كثيرون غيره طوال حياتهم.

هل يشعر المتطوع بالسخف؟ نعم في بعض الأحيان ويقول: «أشعر بشيء من السخف»، ولكني حين أسأله بعدئذ: «هل تشعر بالتحسن؟» فيجيب: «نعم بالتأكيد». لقد صادفتُ نساء ورجالاً ينحنون أمام الحضور احتراماً وإكباراً ويطلبون المزيد! وقد انفجرت إحدى النساء ذات مرة باكية. إنه لأمر مدهش أن نشعر بالفخر القادم من الآخرين ... ومن أنفسنا لما أنجزناه، وكل ذلك خلال أقل القليل من الوقت.

الخاطرة السادسة عشرة

إذا لم تشعر بالفخر لما أنجزته؛ صغيراً كان أم كبيراً،

فاعلم أن غيرك سيشعر به، وذلك ليس من العدل ولا من الأخلاق، ولكنه من سنن الحياة.

النسـاء أكثـر احـتمـالاً من الرجـال في أن ينشّـؤوا على أن التـفـاخـر معيب. عليكم أن تتخلصوا من تلك الرسائل والممارسات القديمة. إذا لم تمدح نفسك لما فعلت، فمن الذي سيمدحك؟ منافسوك؟ رب عملك؟ زوجك أو شريكك؟ وما ذنب الأطفال؟ وأصدقائك؟ معظمنا نعرف أننا فعلنا شيئاً جيداً أو فظيعاً. والحقيقة البسيطة هي أن الآخرين لايعرفون، وعليك أن تخبرهم وتخبر نفسك.

عليك أن تفعل ذلك من خلال رسالة حلوة أو مصنف يضم ثناء ذاتياً تكون فيه المخاطَب الوحيد، وإذا أثقل عليك أحد أو أمر أمكنك العودة إلى المصنف ومراجعة مافيه حتى تتحسن الأمور، ولتنظر بمن أحطت بهم نفسك وما تفعل؛ هل يمكنك الاستفادة من شيء حتى تتمكن من العودة إلى الطريق السوي؟

أصبحتُ أعمل على الاحتفاظ بالبطاقات والرسائل التي تردني؛ بعضها من قرّاء كتبي، وبعضها من الحضور المشاركين في الاجتماعات أو المخططين لها، وبعضها من الأصدقاء أو الأسرة، ولقد كانت جميعها في بعض الأحيان مصدر إلهام ومرآة لأنظر فيها إلى نفسي، وكانت في كل حين آمالاً كبيرة تحققت.



الفصل العاشر



الخطوة التاسعة

عليك بالبقاء ضمن دائرة الضوء٠٠ فللرؤية أثرها

عندما تتحطم حياتك لابد من البحث فيما حولك عن شبكة للدعم، إذ لا يمكنك الاختباء.

تيري نيس، مؤسسة جمعية غراس روت إمباكت

وَ مالكة وكالة تيري نيس لخدمات العمالة

مِن الشائع أن ينأى المرء كثيراً حينما تتدهور الأمور، وتتجلّى الاستجابة الشائعة بالخروج من دائرة الضوء والابتعاد عن الغرباء والأصدقاء وحتى عن نفسك، إذ قال المشاركون في المسح إنهم **غالباً** ما ينزوون عن الآخرين حينما تسوء الأمور (٧٢٪ من النساء و ٦٣٪ من الرجال)، وقال ٣٧٪ من الرجال و ٢٨٪ من النساء إنهم **نادراً** ماينزوون، وقال معظمهم: إنهم «يريدون أن يبقوا وحيدين». إلا أنه برز موقف مترافق هو أن الآخرين يدركون خير مافعلوه (سواء على صعيد العمل أو الصعيد الشخصي) وأن يستمتعوا وحدهم بذلك الخير.

إياكم إسمعوني؛ إياكم أن تسلكوا هذه السبيل، فهي إلى الموت خطوة؛ وإلى حتفكم لحظة. عندما تظهر حالة تتدهور فيها الثقة فإنها الوقت

الذي يجب الظهور فيه إلى الدنيا، فالناس من حولك يرقبونك ظاهراً ويتفحصونك باطناً، وهم جاهزون لكي يُشرِّحوك، بحثاً عن كل جيد وكل سيء، لكن المطلوب على وجه التحديد هو كل شيء بشع.

إن من الحكمة عدم التمرّغ في الوحل استدراراً للشفقة، ولسوف تندهش من الناس الذين يأتون إليك ليربِّتوا على ظهرك تودداً ومساعدةً لك على استرجاع الثقة المحطمة. وهناك جزء متعلق بالآخرين من عملية الوقوف على رجليك؛ فعليك أن تصل إليهم. ومع التسليم بذلك فإن من المهم أن تقوم أنت بالتربيت على ظهرك استحساناً لنفسك، وإنه لمن الواجب الذي لامفرّ منه أن تفعل خيراً مع غيرك، وعليك أن تنطلق لإيجاد أشخاص آخرين لتعمل شيئاً لهم. وعليك أن تحفظ دائماً كلمات أبراهام لِنكِن Abraham Lincoln ، «الناس سعداء بالقدْر الذي يعزمون على الوصول إليه».

يتعين عليك في بعض الأحيان أن تجبر نفسك على الإصلاح وعلى الانتشار بين الناس، سواء كان ذلك لوليمة أو رياضة أو ارتباط اجتماعي، فالمهم أن تبقى بين الناس وتحت أبصارهم.

الخاطرة السابعة عشرة

الزهد بالحياة ليس هو الاختيار، فإن اخترت الابتعاد عن خضم الحياة

طواك النسيان من زخَم الحياة.

السلطة تلعب

إعتبرت مجلة فورشن أن تيري نيس واحدة بين أقوى ثلاثين لاعباً كبيراً في واشنطن عام ٢٠٠٠، وتتركز خبرتها في الأعمال ولاسيَّما في مجال صاحبات شركات الأعمال، كما أنها تلعب اليوم أدواراً عديدة، فهي صاحبة شركة تيري نيس للعمالة في مدينة أو كلاهو ما بولاية أو كلاهوما، وهي مؤسِّسة مشاركة في موقع غراسروتس إيمباكت Grass-Roots Impact ومتخصصة بالاستراتيجية السياسية ومؤيدة شديدة لشركات الأعمال الصغيرة، كما أنها الرئيسة السابقة لرابطة صاحبات شركات الأعمال، وقد دخلت في السباق إلى منصب سياسي.

من غير الشائع عند الناس أن يروا أصحاب شركات الأعمال، ولا سيّما الذين يقال عنهم كثيراً في وسائل الإعلام: إنهم يعيشون حياة هانئة، ولا بأس في أن تكون سعيداً في كل مكان. كما لم تكن هناك صاحبة شركة لم تتعرض لتحطم الثقة عدداً من المرات على امتداد مسيرتها، ولم تكن تيري نيس مستثناة من ذلك.

في أو ائل تسعينيات القرن العشرين قررت تيري أنها بحاجة إلى رَدٍّ معروفٍ بشكل أكبر إلى مجتمعها حين كان اقتصاد أو كلاهو ما في ركود بسبب أزمة النفط في الثمانينيات، ورأت أن الوسيلة الوحيدة لاسترجاع الاقتصاد هي نظام المشاريع الحرة، وذلك برأيها عبر تأسيس عدد أكبر من شركات الأعمال الصغيرة، ومما قالته في ذلك:

لم أدخل معترك السياسة في حياتي، ورأيت أن الوقت قد حان – وأنا في الأربعين من عمري (عام ١٩٩٠) – لكي أرد المعروف إلى مجتمعي

وأساعد على نمو الولاية، وظننت أن السبيل الأفضل هي منصب نائب الحاكم بسبب تركيزه على التطوير الاقتصادي. وعلى ذلك ودونما قاعدة أو معرفة سياسيتين أعلنت عن ترشيحي لمنصب نائب حاكم ولاية أو كلاهو ما، وبدأت ألقي الخطب في أنحاء الولاية وأجمع التأييد، وكنت الوحيدة في السباق إلى هذا المنصب شهوراً عديدة إذ لم يكن قادة الحزب الجمهو ري يعرفونني، وكنت متأكدة أنهم لم يبالوا بسيدة أعمال. لابد من إيجاد شخص يترشح ويمكن أن يفوز بهذا المنصب، وعلى ذلك فقد استجلبوا عضو مجلس النواب عن الولاية ووزير المواصلات الحالي ويل Well، وكان أن أبلغني كل شخص أنه لاأمل لي بالانتصار عليه. ولكني لم أتراجع !

لقد هزمته وأصبحت أول امرأة تترشح لمنصب نائب الحاكم في ولاية أو كلاهو ما. ومن أجل الفوز سلكت بعض السبل الكريهة. لن يؤيدني الشخص الذي هزمته بل سيعمَل ضدي في الحقيقة. خسرت الانتخابات العامة، وما كنت قد خسرت شيئاً في حياتي أبداً! لقد مُزِّقت شرَّ ممزَّق، وتحطم تقديري لنفسي، ولم أستطع الظهور أمام الناس، وكان الأمر فظيعاً. لم أتوقف عن إدراك مافعلت، ولم أنحنِ لأربِّت على ظهري استحساناً وأدركَ أني قد هزمت شخصاً مشهوراً بين الناس. ولم أخسر في الحقيقة بل فزت. ولكني لم أنظر إلى ذلك بتلك الطريقة، ليس في ذلك الحين.

أمضيت عاماً لأستجمع شملي وبعدها أمضيت السنوات الأربع التاليات وأنا أفي بالتزاماتي تجاه الحزب، وأزور الدوائر الانتخابية

وأساهم في الحزب وأجمع التبرعات، وفعلت كل مايخطر على بالكم. وعندما حان وقت انتخابات عام ١٩٩٤ أعلنت أني سأخوض الانتخابات مرة أخرى لمنصب نائب حاكم الولاية، وكنت الوحيدة في السباق مدة طويلة حتى أعلنت عضوة في مجلس النواب ترشيحها للمنصب. لقد كان عليَّ أن أدرك حينذاك أن «الأو لاد يعلموني درساً، إذ ليس من المفروض أن يُهزَم الرجال من قبل النساء».

لقد استجلبوا هذه المرأة إذن لكي تلاحقني، وقد فعلَتْ. جمعتُ مبلغاً كبيراً من المال وحظيتُ بدعم كبير من الناس، لكنها وجدت قبل خمسة أيام من الانتخابات مستخدماً سابقاً ترك وكالتي متبرِّماً قبل سنتين أو ثلاث ورفع دعوى غير موضوعية ضدي، فكان أن خسرتُ الانتخابات بفارق قلَّ عن ستة آلاف صوت، وفي اليوم التالي للانتخابات أسقطِت الدعوى، وكانت أول امرأة جمهورية تفوز بمنصب نائب الحاكم.

بعد انتهاء الانتخابات بدأ انتقال السلطة، وقد أبلِغتُ رسالة مضمونها أني لن أكون ذات شأن في الحزب الجمهو ري ولن يكون لي أي دور في الولاية طالما بقيت هذه المرأة في منصب نائب الحاكم.

في هذه المرة تحطمتُ بالفعل، وأردت أن أرحل عن الولاية، وكان من حسن الحظ أن احتاجت الجمعية الوطنية لنساء الأعمال مستشارة لشؤون الموارد البشرية ومهارات الإدارة لبعض شؤون الجمعية في مجال إعادة بنائها الذي لايسعى إلى الربح. انتقلتُ إلى واشنطن دي سي وأمضيتُ أربعاً وعشرين ساعة في اليوم في إعادة بناء البنى

التحتية للجمعية وجمع أموال المؤسسة وبناء سياسة مبادراتها العامة في الكابيتول هيل Capitol Hill. عملت مع الجمعية ثلاث سنوات وأطلقت شركتي الاستشارية الجديدة وموقع غراسروتس إمباكت GrassRoots Impact وسلَّمتُ ابنتي إدارة وكالة تيري نيس للعمالة.

كنت في السنوات الثلاث الماضيات أقِيم شركتي الجديدة، ومنخرطة على المستوى السياسي الوطني وأعمل قريبة جداً من رجال ونساء أعضاء في الكونغرس، وأدخِل التغييرات في حياة عدد من أصحاب الشركات الصغيرة في طول البلاد وعرضها بسبب حماسي بالنيابة عنهم في ردهات الحكومة في الكابيتول هيل، وأنا اليوم أمثل حوالي ٣٥٠٠٠٠ من أصحاب الشركات الصغيرة في وقت أدلي بشهاداتي في الكونغرس وأدفع بالتشريعات إلى الأمام.

ماكان من المفروض حسب اعتقادي أن أكون نائبة حاكم أو كلاهو ما، رغم أني كنت أدفع في تلك السبيل، ولم يكن ذلك المنصب هو الذي يُفتَرَض أن أكون فيه، فأنا أؤدي العمل الذي أحببت والذي قيَّضني له ربي، وعلاوة على ذلك فهو أعلى شأنا مما أظن.

عندما تتحطم حياتك ينبغي أن تبحث عن دعم جيد، وقد حصلتُ على ذلك من زوجي وابنتي وأمي، ويجب أن تتحلى بقوة الإرادة حتى تمضي قدُماً، وبالثقة التي تتمكن بها من الصبر، وبالقوة التي تدفعك إلى الأمام.

قصة نيس الشخصية عن الأحلام والهزيمة والتخريب المتعمَّد وتقييم الأصول وإعادة التوجيه واكتشاف ذاتها من جديد وتحديد

مصادر قوتها وضعفها والحصول على المعلومات المرتدة من أولئك الذين تثق بهم والزج في خِضمِّ الحياة كل ما من شأنه أن يُحَرِّك رايات الثقة. لقد حققتُ ذلك ولم تؤدِّ النكسات التي حاقت بها في الساحة السياسية سوى إلى الاستزادة من القوة.

دائرتك هي حياتك

إذن؛ من هو الذي تصاحب؟ في العمل وفي البيت وفي الملعب؟ أما أنا فإن هناك شيئاً واحداً هو البقاء محاطة بالذين أريد أن أراهم أكثر، وهم الناس الذين أزكوا في داخلي الشعور الطيب، وليس أو لئكم الذين يسيطرون علي ولا الذين يحاولون على الدوام أن يغيِّروني أو يحبطوني، بل الذين يقبلون بي كما أنا .

إن الانخراط بالحياة العامة يعني أن تكون راغباً في أن تكون مسؤولاً عن نفسك. إنني أعرف أن بعض الناس حينما يسمعون كلمة «مسؤول» يقولون في أنفسهم: «ياإلهي! ينبغي عليَّ أن أنظر في أخطائي، وأن أرى كيف سأشق طريقي هذه المرة».

ليس هذا أن تكون مسؤولاً. فالسؤول يعني أن تنظر في أمر حياتك؛ وهذه هي الوقائع التي مرَّت بك، فماذا تريد أن تفعل بشأنها؟ ماالذي ترغب بفعله حتى تحدث التغييرات؟ وكلما أمعنت في توجيه اللوم إلى نفسك ازداد عدد الذين لايرغبون بمساعدتك على التوقف. وأنت بحاجة إلى أن تقول لنفسك: «انتظر، هاقد أمضيت كثيراً من الوقت في انتقاد نفسي ولم أفلِح، فلابد أن يكون في داخلي شيء جيد، فأين هو ؟

إنني مخلوق في هذا العالم لأمْر ما وأنا راغب في أن أجد ما أنا بحاجة إلى أن أفعله».

وصدقوني أن البقاء في خضم الحياة العامة يشبه المحافظة على النفس، وهو اللُّحمة التي تربط بين جميع مكوِّنات بناء الثقة.

❖ عندما تكون شجاعاً وتعتني بنفسك تصبح أكثر ميلاً إلى أن تكون في المقدمة التي يستطيع الناس أن يشاهدوك فيها.

❖ عندما لاتضبط الأمور وتتحدث إلى الآخرين وتحصل على المعلومات المرتدة فإن تحركاتك في الحياة العامة سوف تبدأ بانفجار.

❖ حينما تعمل بين الناس الإيجابيين والذين تعجَب بهم وتراجع معهم منجزاتك السابقة، وتهتم بكل هذه الأشياء، فإن من شبه المؤكد أن تبتعد عن أية مرارة ماضية يمكن أن تشعر بها.

❖ عندما تقيّم الوضع الذي مررت به وتبحث عن مصادر القوة والضعف في وقت واحد في الأحداث اللامتوقعة وتتخذ قراراً بأن تتعلم شيئاً جديداً فإنك توسّع من نفسك وتمد قوتك وتجعل من شبه المستحيل أن تزهد بالحياة.

❖ عندما تفهم في نهاية المطاف أنك لست وحدك وأن آلاف الناس قد ساروا على ذات الدرب الذي مشيت عليه، فأحسّوا بنفس ألَمك الذي نزل بك وغضبك الذي ربما تشعر به.

❖ عندما تبذل جهداً مركزاً لكي تتخلص من الأشياء في حياتك فإنك تكوِّن تفكيراً إيجابياً وبيئة إيجابية.

❖ عندما تركز بشكل حقيقي على أن تكون صادقاً مع نفسك وتتساءل بأمانة عن نفسك وتقول مَن أنت؟ وتعتنق حب عملك طوال حياتك، تحوز على الثقة إلى الأبد.

❖ عندما تفهم أن القيام على الدوام بالأشياء وفق الطريقة التي تعودتَ على تأديتها بها بشكل دائم يضع القيود في يديك فإنك تنظر في تبديل وضعك ومخالفة بضعة قواعد قديمة... وهنا البقرة المقدسة. اللغط ينتشر بين الناس عن أنك مجدِّد أو مُخاطِر، أو سيد التغيير أو مشاغب. أما كيف تمضي قدماً، فهو أمر قد يؤدي بك إما إلى جنتك أو إلى نارك .

إن الخطوات العشرة لبناء الثقة هي في دائرة مستمرة، وكل خطوة مرتبطة بالأخرى، وإذا بقيت في خِضمِّ الحياة العامة أمكن أن تمر بكل خطوة، ونتمنى أن يكون ذلك على أساس يومي.

تحدث إلي

كثير من الرجال والنساء الذين اشتركوا في المسح قالوا: إن الحديث مع شخص ما مهم من أجل الحصول على معلومات مرتدة والتدقيق الحقيقي لما يجري على أرض الواقع، فالحصول على المعلومات المرتدة والتواصل مع الآخرين أمر حاسم من أجل التطور، والأمر سيّان في ذلك إن كنت في السبعين من عمرك أو مازلت تحبو في العامين الأولين.

عليك بالحصول على المساعدة بأية صورة جاءت، فاحصل على المساعدة الاستشارية إن كنت عاطلاً عن العمل من خلال مجموعات تمد إليك يد العون حينما يقل المال بين يديك، وإن تعلقت المشاكل

بالفواتير فابحث عن استشارة مصرفية، حتى المؤسسات النفسية في المدن تقدم المساعدة للمحتاجين.

احصل على أي نوع من المساعدة المتاحة ولا تخف منها، وإذا وجدت مجموعة لتقديم المساعدة الذاتية لأشخاص لم يجدوا عملاً أو تعثَّر حظهم فلا تتوان في الذهاب إليهم والتردد عليهم كلما استطعت إلى ذلك سبيلاً، ولو يومياً لأن ذلك في الحقيقة يصبح أمراً إيجابياً تتطلع إليه.

أحد الأمور الجانبية التي تحدث في حالات تحطم الثقة هو «لو أن»، أو مدخل سكارلِت أو هارا: «وغداً يوم آخر،» فلا تأخذ بهما. عندما يصبح تدقيق الحقيقة والمعلومات المرتدة بين يديك تستطيع أن تتحرك، وألا تتوقف حياتك عند «أيام الغد» وَ «لو أن»، وعليك حينذاك بدراسة القيام بوظائف منفردة وأعمال تواتريّة وأشياء ضمن إطار زمني مقداره خمس دقائق بدل ممارسة أعمال تستغرق كامل فترة مابعد الظهر، أي خطوة في كل مرة.

إذا وضعت ساقاً في الأمس وساقاً في الغد قضيت على اليوم، ورجْلٌ في الغد ورجْلٌ في الأمس هو الشلل بعينه. يمكنك أن تستقي المعلومات المرتدة المناسبة من الآخرين الموثوقين فتتشجع بذلك على التحرك إلى الأمام وإنجاز أمور حقيقية في هذا اليوم بدل الخيالية.

هل شبكتك تعمل؟

قد تشعر أن قراءتك لهذه الخطوة تشبه تبادل المعلومات. شعورك صحيح. إنَّ تبادل المعلومات هو في نظر البعض عملية استقاء شيء؛

وهي اتصالات ورؤية وتشجيع، لكنه أكثر من ذلك بكثير ويجب النظر إليه من خلال نظارات جديدة، وأن يحظى بعمل جماعي من فريق يمرِّر المعلومات، وينشر القواعد اللامكتوبة، في ميدان العمل، ويمتدح الآخرين، ويكون حيث يشعر الناس بالإحباط، وإلا فلا.

ينبغي أن تكون المعلومات المرتدة من الناحية المثالية إيجابية، لكن الواقع يشير إلى أنها قد تكون في بعض الأحيان سلبية، وإذا كانت بحاجة إلى شيء فإلى أن تكون «مناسِبة»، إذ نادراً مايستفيد المرء من الانتقاد أو المعلومات المرتدة في غير موضعهما.

استقاء المعلومات والمعلومات المرتدة متسايران، وكل معلومات مرتدة يجب أن تكون أمينة وبناءة، ولو طلبتَ معلومات داخِلة من صديق أو زميل موثوق، فإن ماتقوله: قد لايكون فظيعاً بكامله أو قد لاتتلقى معلومات مرتدة تامة الإيجابية، واسأل نفسك قبل أن تفتح فمك أو أذنيك: هل المعلومات أمينة؟ وبناءة؟ أتراها تساعد على حل الوضع؟.

سوزان روآن Susan RoAne خبيرة بتبادل المعلومات، ويعرف الجميع أنها من جهابذة المزج وأنها الخبيرة في هذا المجال. كتبت العديد من الكتب وحققت جميعها أعلى المبيعات، وكان آخرها - *كيف تجعل الغرفة تشتغل How to Work a Room* - وهو بمثابة إنجيل عظيم لكيفية النهوض من كبوتك مرة أخرى. وهي ترى ضرورة مجاراتك لزملائك في عمل الشبكة، وهذا لايقتصر على الشبكة التي تقدم فيها بطاقات عملك، بل تمتد إلى الشبكة التي تعرف التحديات والفرص ضمن ميدانك الخاص، وفي ذلك تقول روآن:

تبادل المعلومات بالنسبة لي هو الأداة الأعظم قيمة في نموّي الذي أصبحت من خلاله ماهرة في مهنتي وناشطة ومحاضِرة، وإني لأعتبرها جزءاً من عمل كل رجل وامرأة. يظن الكثيرون أن عمل الشبكة هو قيام الشخص بإخبار الآخرين عن عمله ثم إعطائهم بطاقات عمله، وكفى. لكن تبادل المعلومات أو سع من ذلك بكثير.

تبادل المعلومات هو أمر يمكن أن تتمادى فيه، ومن المؤكد أنه ليس مجرد «أن نكون جميعاً» و «أن ننهي كل شيء»، ولكنه أسمى من ذلك. لقد آمنتُ به كوسيلة لمساعدة الآخرين، وأنا لاأفترض أنني أستطيع من خلاله أن أعيد الأشياء إلى نصابها - وهو أمر يشكل ؛ إن حصل، إنجازاً عظيماً ومكافأة، إلا أن هناك دائماً أشياء صغيرة يمكن أن تجمَعها، ولكن لاتشغل نفسك بها بغرض الجمع فقط بل لأنها خط رائع ويجب أن يُفهَم ضمن هذا السياق، وعمل الشبكة مهارة طالما عملتُ عليها وشحذتُ همتي في سبيلها.

تبادل المعلومات الذكي أبعد من مجرد إبلاغ الآخرين عمَّن أنا وعمّا أعمل وتقديم بطاقتي عملي لهم، وحسب.

إيجاد الدعم

إن وجود مجموعة دعم يضطرك إلى الظهور. المحاضرة والمدربة ليسلي تشارلز تشعر على وجه التحديد أن مجموعة الدعم هي واحدة من الأشياء الأساسية التي أبقت على استمرارية حركتها حين كانت على قائمة إعانة الأمهات، وهي المرأة التي جاءت من الجانب الغربي من

مدينة لانسينغ في ميتشيغان والتي كانت بانتظار السيد «صحيح» لكي يضم أو لادها إليه ويتزوج منها.

كانت مجموعتي تضم شخصاً واحداً وفي بعض الأحيان شخصين، وكان هناك على الدوام شخص لأحادثه ولذلك لم أضطر إلى التكتم على شيء وكنت أحصل على المعلومات المرتدة التي احتجتها، وأحظى بمستوى عالٍ من التشجيع والثقة. ولم يذهب ذلك هباء منثوراً. كنت قوية، وهذا - إلى جانب أشياء أخرى - ساعدني على أن أتجاوز الفترات المليئة بالعثرات من حياتي. إنني أعتقد أننا جميعاً بحاجة إلى أجوبة نفسية ؛ من الأسرة أحياناً ومن زملاء المهنة أحياناً أخرى، وأحياناً من أصحاب المهن الذين أدفع لهم لقاء وقتهم.

لاتجد توافقاً بينك وبين جميع الاستشاريين. احتاجت أسرتي قبل عدة سنوات لاستشارة من أجل بعض الإرشادات الخاصة بعصيان أو - لادنا في سني مراهقتهم. فراجعنا استشارياً توسَّمتُ فيه الخير العميم. وبعد عدة جلسات عقدنا اجتماعاً للمذاكرة، واتفقت آراؤنا جميعاً على أنه غير مناسب لنا وربما كان مناسباً لغيرنا، ومن ثم انطلقنا نبحث عن معالج جديد. ولذلك ينبغي عليك ألا تعهد بنفسك إلى أي شخص وتظن أنه يستطيع أن يعيد أمورك إلى نصابها، ذلك أن الشخص الذي يستطيع أن يفعل ذلك هو أنت وحدك، وليس من أحد يستطيع ذلك غيرك أنت.

يو - سال كان Yue-Sal Kan : منتجة ومقدمة البرامج، تضيف كلمة تحذيرية، وتشعر أن الأطباء النفسانيين ليسوا الدواء لكل داء، وقد

يكونوا في الحقيقة سبباً للتدمير إذا لم تحسن الاختيار، وهي تؤمن أيضاً بنظام الدعم والحصول على معلومات مرتدة مناسبة:

لاأراجع الأطباء النفسانيين، فهم يتيحون لك الرفاهية في ترديد البؤس الذي أنت فيه مراراً وتكراراً، ويشجعونك على «الحديث عما أنت فيه». لقد وجدتُ أن تكرار الحديث عن الشيء الذي يسبب لي التعاسة يعزز كثيراً من مشاعري السلبية، ويؤدي إلى زيادة تعاستي، وهو في رأيي تجسيد حسي سلبي يمكن أن يؤدي إلى المزيد من تآكل الثقة والأنا الذاتية أيضاً.

وبدلاً من ذلك فإني أعترف بما أنا فيه، وأترك لنفسي العنان لنوبة بكاء، ثم أضبط نفسي على الفور لكي أدفع بهذا الفصل عن أفكاري وأبعده من تفكيري، وأجبرها على الانغماس الكامل في أشياء لاعلاقة لها أبداً بالتعاسة. لعل هذا يبدو شاقاً ولكني فعلته عدة مرات، وكنت مندهشة في كل الأحوال بمدى تمكني من إزالة شيء تعيس جداً من رأسي. وتلك هي طريقتي في حماية نفسي.

لعل لك أصدقاءً ألمَعيين ويقدمون لك مساعدات كبيرة، ولكن شعوراً بعدم الراحة يساورك في بعض الأحيان يتعلق بماهيَّتك وبما مرَّ بك من تجارب تجعلك تشعر بضرورة التحدث إلى شخص ما يتيح لك مجال الحديث بأمانة تامة دون أن يكون له الحكم على ما أنت فيه.

رغم أن الواجب ألا يكون لأصدقائك المخلَصين حق الحكم عليك، إلا أنه قد توجد في علاقاتكم بعض الأمور التي تمنعهم من قول ما أنت بحاجة إلى سماعه على صعيد الواقع.

عدم التكتم على الأمور والحصول على المعلومات المرتدة المناسبة هما أمران حاسمان في الحصول على الثقة وتنميتها واستمرارية بقائها. لم يجتمع الرأي على الجهة التي تأتي منها المعلومات المرتدة، ولكن جميع الآراء اتفقت على أهمية الحصول عليها. فقد تأتي أحياناً من امرأة أو أحد الأبوين، أو أحد أفراد الأسرة، أو طبيب، أو رفيق، أو أحد أولادك، أو زميل في العمل، ذكراً كان أم أنثى، من شخص يعرفك على حقيقتك.

كلمة تحذيرية: إن الشخص الذي تسعى للحصول منه على المعلومات المرتدة، أو للتحدث إليه، أو مشاطرته المخاوف التي تنتابك، أو آلامك، أو مايؤذيك، أو مسراتك، كائناً من كان هذا الشخص، لابد أن تتمتع باحترامه ليس كشخص فقط بل أن يحترم القيَم التي تحملها. ولذلك لاتفصح عما فيك لكل أحد في كل وقت، وعليك أن تميّز. تحدث إلى شخص يعطيك معلومات مرتدة، لعل علاقتك به قديمة، أو لعله صاحب قديم أو رفيق أو زميل أو شريك أو أحد أفراد الأسرة.

ينبغي ألا يكون هذا الشخص على وجه التحديد حديث العهد بك أو قابلته مؤخراً أو عرَضاً، فهذا من الأخطاء القاتلة التي يرتكبها الكثيرون منا، ومنذ متى قابلت شخصاً أفصح لك عن مكنون نفسه كله بعد دقائق من لقائكما؟ وكم هي المرات التي قابلتَ فيها شخصاً ثم أفصحتَ له عن أسرار حياتك خلال دقائق من لقائكما؟ قصص الحياة ومشاكلها وهمومها وآمالها وأحلامها ليست مخصصة لأسماع الناس، وعليك توخي الحكمة في اختيار الشركاء الذين تستقي منهم معلوماتك

المرتدة، إذ يجب أن يكونوا حريصين ومؤيدين لك كشخص ومن ذوي الرأي الرشيد، وهذه متطلبات لايلبيها إلا النذر القليل من الناس.

الخاطرة الثامنة عشرة

إن استبقاء رؤيتك والمحافظة عليها عاملَين مهمَّين في إعادة بناء الثقة، وعليك ألا تختفي عن الناس حين ينتابك الحزن .

إن بقاءك في خِضَمِّ الحياة أمر لابد منه من أجل بناء الثقة، ولكن المكان الذي تحصل منه على هذه الثقة إما أن يضيف إلى الأسس التي أقمتها عليها أو يقوض برج الثقة الذي أنشأته.



الفصل الحادي عشر



الخطوة العاشرة

اكشف عنْ شجاعتك ..
وإياك أن تنساها

إذا أردت الحصول على القذارة الحقيقية فلا بد أن تذهب إلى الأخاديد، وإياك أن تكون مثل حيوان الظربان.

كولن باول

وزير الخارجية

عندما توجهنا إلى المشاركين في المسح بسؤال عما إذا كان باستطاعتهم أن يقولوا «لا» حين يؤمَرون بشيء لايناسبهم، كشف الرجال عن شجاعة زائدة في الإعلان إذ قال ٦١٪ منهم مقابل ٤٥٪ من النساء إنهم **غالباً** يقولون: لا لما يعتبرونه غير مناسب، أما أصحاب **دائماً** فكانوا ١٠٪ من النساء مقابل ٩٪ من الرجال، لكن الرجال والنساء تقاربوا في فئة **نادراً** إذ بلغت نسبة الرجال ٧٪ مقابل ٦٪ من النساء قلن إن كلمة **لا** ليست في قاموسهن، لكن **أحياناً** كانت من نصيب ٣٩٪ من النساء مقابل ٢٣٪ من الرجال، إلا أنهم في معظم الأحيان قالوا: **نعم**.

كذلك سألناهم عما إذا اضطروا إلى أن يقولوا: نعم في وقت كانوا يفضلون أن يقولوا: لا، وهذا يتطلب الشجاعة في بعض الأحيان، فكانت الإجابات متقاربة تماماً، إذ لم يقل أحد من الرجال **دائماً** في حين بلغت نسبة النساء في هذه الفئة ١٪. أما فئة **غالباً** فكانت ١٦٪ من الرجال والنساء، وفئة **أحياناً** ٤٨٪ عند النساء مقابل ٤٢٪ عند الرجال، وأخيراً فإن ٣٥٪ من النساء مقابل ٤٢٪ من الرجال أجابوا أنهم **نادراً** مايضطرون إلى الالتزام بشيء في وقت لايريدون ذلك.

جديد الشيء الجديد

قضيتُ عِقدين من الزمان في وادي سيليكون الذي انتقلت إليه عام ١٩٧٢ والتحقت بشركة إي إف هَتون EF Hutton سمسارة أسهم، ثم أنشأتُ شركتي الخاصة وبعتها بعد ذلك عام ١٩٨٦، ومنذ ذلك الحين نذرتُ طاقات «العمل» لدي للكتابة والمحاضرة.

لقد غفلت عن كُنه الوادي لأنني كنت عام ١٩٧٢ واحدة من «الأولاد الجدد» فيه، إذ لم تكن لدي معلومات موثوقة، ولكني تعلمت أثناء ذلك عمق ومدى شجاعة رجال الوادي ونسائه. كانت الشركات تؤسَّس في تلك الأثناء التي تؤجِّج الثورةُ الطريقةَ التي كنا نعيش بها ونعمل، وكانت الشركات التي تستولَد من الشركات الأمهات تتلقف تلك الطريقة وتنشئ نسلاً جديداً. ليس هناك من كتاب يمثل الوادي أكثر من *جديد الشيء الجديد The New New Thing* لمايكل لويس Michael Lewis الذي يصور جيم كلارك Jim Clark وإمبرطوريات المليار دولار التي أسسها ... مراراً وتكراراً.

كان كلارك شجاعاً بحيث قال: إن ما حصل كفى، وذلك بعد «أن استولى» الغرباء على شركة سيليكون غرافيكس Silicon Graphics (المعروفة اليوم باسم دجي إس آي GSI)، وبعد المدراء الصغار الذين كانوا بسطاء أو أغبياء أشد الغباء كما وصفهم البعض إلى حد غير اعتيادي بكيفية إدارة الشركات والتفاعل مع الناس. وعندما ودّع كلارك هذه الشركة في نهاية المطاف عام ١٩٩٤، كان مشروعه التالي شركة نيتسكيب Netscape، فأعاد كتابة القواعد حينذاك اعتباراً من طرح أسهم الشركة على الاكتتاب العام إلى كيفية حصول المستخدَمين «الجوهريين» على تعويضات على شكل أسهم إلى حجوزات البيع الآجل للأسهم التي تخول حامليها حقوق الملكية التي يتمتع بها المستثمرون والمتاحة لأصحاب الأموال في المشروع وبالسعر الذي اشتروها به في أيام تدني الأسعار.

لأول مرة أفلح المهندسون من الرجال والنساء الذين يضعون الأنظمة والقوانين التي تسيِّر شركة ما بالفوز بالجائزة الكبرى، وعندما طرحتْ شركة نيتسكيب على الاكتتاب العام تضاعف عدد أسهمها أربع مرات في اليوم الأول، ذلك أن الذين صعدوا إلى القمة ليسوا من أصحاب المال فقط بل من الذين يقومون بالعمل الحقيقي أيضاً وممَّن جعلتهم الشركة من أصحاب الملايين العديدة.

عانى جيم كلارك الكثير بسبب معاملته في شركة دجي إس آي GSI لدرجة جعلته يقول تقريباً : «ليس هناك مرة ثانية أبداً» ، وقد أثبت أنه مختلف، وأنه ألْمعي أيضاً، ولا يعيش في الماضي بل في الحاضر

فقط. إن مافعله هو أنه وضع مشروعاً للمستقبل بصفته مهندساً فقط ويدرك فحوى واستخدام صندوق التكنولوجيا بصورة أكيدة، وكان أن نزل الداء في ساحة شركة دجي إس آي GSI، فلم تعد تمثل الرؤية المستقبلية حينما بدأت شركة نيتسكيب متاجرتها بالأسهم. إن جيم كلارك هو الرؤية، وحيثما اتجه أراد الآخرون أن يقتفوا أثره.

بُناة الإمبراطورية

ليس هناك من شخص واحد على الشبكة العالمية يجسد بناء إمبراطورية مثل جيف بيزوس Jeff Bezos المدير التنفيذي لشركة أمازون دوت كوم Amazon.com الذي استطاع من خلال رؤيته أن يغير في بضع سنين الطريقة التي يتبضّع بها ملايين البشر، وهذه الشركة كبيرة مخازن المخازن الكبرى التي انطلقت - مثل العديد من نجوم شركات اليوم - من مرآب بمدينة سياتل Seattle عام ١٩٩٤.

أحد أقوالي المفضلة هو : «الكتب تسقط مفتوحة وأنت تسقط فيه»، وكذلك شأن شركة أمازون، فحالما تفعّل الاتصال وتدخل إلى الموقع وتثبّت أول شراء لك وتشترك «بالنقرة الأولى» تصيبك العدوى وتسقط فيها. لقد جعل بيزوس شبكة المعطيات العالمية مرتعاً آمناً للتبضع، وقليل من الناس من يساوره الشك بإمكانية اختراق رقم بطاقة الاعتماد التي يحملها، والملايين ينفقون المليارات على الموقع، وقد شحنت الشركة ثلاثاً وثلاثين ألف مادة في موسم أعياد عام ٢٠٠٠ في مختلف أنحاء العالم. يقول بيزوس:

نحن نريد أن نبني شيئاً لم يشاهده العالم. إن شبكة المعطيات العالمية كبيرة وهي إعصار هائل، والشيء الوحيد الثابت في العاصفة هو الزبون.

إن التفكير في بناء شيء لم يشاهده العالم أمر يتطلب الشجاعة، وفي هذا الصدد يذكّرني بيزوس بالنجم تريك Trek الذي يذهب إلى أمكنة لم يسبقه أحد إليها. هدفُ بيزوس هو إيجاد أكبر مستودع يركّز على الزبون في أي مكان، سواء كان المطلوب إيجاد فرصة عمل عن طريق محل تجاري أو موقع على شبكة المعطيات العالمية. كذلك فإن بيزوس ألغى الاعتقاد السائد بأن مستخدِمي الشبكة يقومون فقط باستعراض المواقع واحداً تلو الآخر ويرون مافيه، وفي اعتقاده أنك تملك زبائنك إن تعاملهم بصورة جيدة بشكل استثنائي وتعرف مَن هم وماذا يريدون وتقدم لهم مايريدون وتفعل كل ذلك بسرعة فائقة، وكان على حق في ذلك.

اعتن بنفسك

كونك شجاعاً يعني أن عليك أن تستغل الوقت من أجل العناية بنفسك، إذ كادت المديرة التنفيذية جين كيللي تفقد عملها بسبب تعاطيها المسكرات قبل سنوات.

كانت شركتي جديدة تماماً وظننت أنني أفقدها إن لم أنقطع عن معاقرة الخمرة، فهي كل ما أملك، فليس لي ولد، ولا أملك إلا نفسي بالإضافة إلى الشركة التي أمضيت ليالي معها في مرضها، وقد وصلتُ إلى حد أن أضع لها المناشف الصحية، وربيتها في سني الصبا فأصبحت جزءاً مني. أدركتُ في نهاية

المطاف أنني أدمِّر أو أقتل هذا الولد إن لم أقلع عن الشراب، فإما هو وإما أنا.

كنت أتعاطى الخمرة كمن يقود السيارة في شارع خال ثم يصطدم بكومة من الجليد، وكأنك تقود سيارتك وقد تعطلت فرامل السيارة وأنت تعلم أنك تصدم شيئاً إن لم تتوقف. في ساعات الصحو تتساءل عما تصدم إن لم تتوقف في الوقت المناسب؟ وقد خرج كل شيء عن سيطرتك.

أحسست أنني على تلك الصورة في ظل معاقرتي للخمرة، وكنت أناضل بكل قوتي، ولكنني سرعان ما أجد نفسي في هاوية الخمرة. وأخيراً لم أجد حرجاً في الاعتراف بأني مدمنة عليها. لقد أدركت ذلك منذ أن كنت في التاسعة عشرة، وقلت في نفسي: «لقد اشتغلتِ طوال عمركِ لكي تبني هذه الشركة، وأنت اليوم في السادسة والعشرين، فماذا تفعلين؟ هل تدمرينها؟».

وهكذا دعوت عدداً من صديقاتي اللواتي كنّ معاقرات للخمرة وأقلعن عنها مؤخراً وسألتهن أن يأخذنني إلى اجتماع التخليص من الإدمان. واعترفت في ليلة الاجتماع أنني كنت ثملة تماماً، فقالت لي إحدى صديقاتي: «هلا أقلعتِ عن الخمرة اليوم فقط؟ ألا تستطعين الانقطاع عنها ليوم واحد؟» وقلت لها: إني أستطيع ذلك، ولكني لا أعرف مدى التحدي الذي سأواجهه في ذلك اليوم. كنت على موعد للقاء رجل يعاقر الخمرة بالشكل الحقيقي أيضاً، وقد قاومتُ، واستطعتُ التخلص منها، ولم أشربها بعد ذلك اليوم قط.

الأشخاص الشجعان يجسدون ما يقولون

أحد أفضل أفعال الشجاعة والقيادة وأكثرها دراماتيكية هو الذي كُشِفَ عنه يوم الحادي عشر من أيلول / سبتمبر ٢٠٠١ عندما أجاب عمدة نيويورك رودي جيولياني Rudy Giuliani على سؤال أحد المراسلين حول مدى معرفته بعدد القتلى في كارثة مركز التجارة العالمي، قائلاً:

لم أعرف العدد الصحيح حتى الآن، ولكنه مهما بلغ فهو أكبر مما نستطيع أن نتحمله.

هذه الكلمات القليلة التي قيلت تحت الأنوار الكاشفة وأمام آلات التصوير العالمية ولواقط الصوت هزت العالم، وكانت كلماته أصداء الأفكار والمشاعر والأقوال التي راودت الملايين، وفي ذلك اليوم تحدث جيولياني بقناعة قلبه وروحه.

لم يشعر رودي جيولياني بالتعب، فكان حاضراً في كل مكان، يواصل الأسر التي تأثرت بشكل مباشر بالإرهاب وانهيار البرجين التوأمين، ويحضر ويشارك بالعديد من الجنائز الجماعية اليومية، ويشترك بالفعاليات المُقرَّرة منذ فترة طويلة، ومنها إيصال عروس لعروسها مات أبوها في الانهيار.

كان جيولياني قبل الحادي عشر من أيلول / سبتمبر يعُدُّ الأيام الباقية له في منصب العمدة بعد أن نجح في التغلب على مرض سرطان الموثة، وخرج من السباق إلى مجلس الشيوخ وراح يلعق جراحه

بسبب الرأي العام السلبي الذي أحاط بطلاقه، وكان يؤلف كتاباً، ولم يكن يعرف مجال العمل الذي سيلِجَه خلال البقية الباقية من عمره وفيما تبقى من مسيرته.

لقد غيَّر الحادي عشر من أيلول / سبتمبر كل ذلك، ونظراً للموقع الذي كان فيه والقيادة والشجاعة التي أبداهما تحققَت له أمال كبيرة، فأدى الحدث الجلل إلى أن اختارته مجلة تايم Time رجل سنة ٢٠٠١، والفروسية في *كتاب القيادة* الذي حقق أعلى المبيعات (والذي كتِب القسم الأعظم منه قبل الحادي عشر من أيلول / سبتمبر، ولكن الأحداث والطريقة التي تعامل بها جيولياني مع ماجرى في أعقاب الحادي عشر من أيلول / سبتمبر أعطت معنى جديداً لكلمة القيادة)، والدفع الذي أعطي لتأسيس شركته الاستشارية التي اتخذت مقراً لها في نيويورك بغرض التركيز على الأمور المتعلقة بالقيادة. لقد حصد جيولياني احترام العالم، وأصبح اسمه اليوم مرادفاً للأمانة والإخلاص والالتزام، وأفسحَ له مكان في قاعة مشاهير القيادة العالميين.

الخاطرة التاسعة عشرة

عندما تتيح لنفسك الانفتاح وتفحُّص الأمر - مهما كان نوعه - وتقييمه والمحافظة على أمانتك، فإن الآفاق تتوسع والفرص تأتي،

وبذلك يكون الوضع أشبه بقفزة الإيمان.

التطاول في الأحداث

قليلون منا واجهوا ماسورة البندقية ببرودة لمعرفة مستوى الشجاعة الذي وصلنا إليه، لكن مستشارة الإدارة والمؤلفة نيكول شابيرو Nicole Shapiro فعلت ذلك. تبدأ مذكراتُ نشأتها خلال الحرب العالمية الثانية في بودابست عندما كانت تدرج في منتصف ربيعها الثاني، وتتذكر أنها كانت في كرسيها العالي تشاهد أمّها عندما دخل عليهما ثلاثة رجال يلبسون أحذية لماعة عالية الساقين يحمل كل منهم سوطاً وعلى كتفه بندقية، وكانوا من النازيين.

أمسك أحدهم بذراعي أمي وهددها بقتلها مع الصبية (أنا) إذا لم تخبرهم بمكان وجود اليهود، وما زلت أذكر ملمس معدن ماسورة البندقية البارد على رأسي رغم أن عمري كان سنة ونصف. وقفت أمي بطولها البالغ خمسة أقدام ووجهت نظرتها إلى أطول الجنود، وما زلت أقسم حتى اليوم أنها حينما نهضت كانت الأطول بين الرجال، وأجابت أنها لاتعرف مكان اليهود، وأن باستطاعتهم إطلاق النار على ابنتها وعليها، ولكنها لاتعرف مكان وجود أي يهودي.

كان الجو في الغرفة الصغيرة جامداً ومكهرباً، وفي ذلك الحين كان الشيء الذي تعلمت أن اسمه «الثقة» منتشراً في الهواء. لقد التزمت أمي بأن تفعل ما ينبغي عليها فعله، وأن تحمي اليهود الآخرين أصدقاءها في البيوت المجاورة. رأيت ثقة أمي تشحنها بالقوة، وقد حملتُ معي تلك الثقة منذ نعومة أظفاري وخلال تربيتي التي مررت بها، وما زالت خلال حياتي اليوم تشكل عوامل رئيسية.

تسعى شركات فورشن Fortune ٥٠٠ اليوم وراء خِبرة نيكول شابيرو في الإدارة، أما كتبها: رقصة المفاوضات *Dance of Negotiation*، و كيف تسوّي ميدان الملعب *How to Level the Playing Ground*، والتفاوض على حياتك *Negotiating for Your Life* فلا بدَّ منها لكل مَن يحاول تحسين حياته. لقد حملت نيكول معها أثناء الثورة الهنغارية المبادئ التي أبرزتها أمها وعلمتها إياها إذ وجدت نفسها على خط النار، وتمكنت من دمج الرسائل البارعة التي عرضتها الأم قبل خمسين سنة ونيّف في عملها الاستشاري وفي محاضراتها التي تؤكد على التفاوض وتشكيل الفريق، وكل ذلك تم بركوب المخاطر وإبراز الشجاعة كعوامل رئيسية.

الدجّالون الدجّالون

عندما أسَّس دون و لوسي هيليستاد Don & Lucy Hillestad شركتهما التي تركز على الصحة والتغذية تلقيا عدداً كبيراً من البيانات الصحفية من مجتمعهم، وتحلّيا بالشجاعة لكي يتغلبا على الأفكار التي تصورَها ذلك المجتمع وتحيزات الكثير من أفراده:

> في كثير من المرات كان علينا أن نمسك زمام نفسَينا ونقول : «إن الذي تفعلانه هو الحق وإن مايحدث لكما هو الحق، لكن الذي حدث هو الخطأ، وعليكما أن تفعلا مايمليه عليكما قلبكما وما استقرت عليه عاطفتكما».

لقد شبَّه دون ولوسي نفسيهما بالكلاب المربوطة بقطعة من حبل لايمكنهما من الانفلات، إذ توجَّب علينا أن نثق بأنفسنا ونصدق الأمور التي كنا بصددها، وتتابع لوسي:

تعلمنا منذ وقت طويل أنه من غير الطبيعي أن يصاب أولادنا بالأنواع العديدة من الرشح وبالكثير من حالات تفتت العظام وكسرها. يمكنك أن تربي أسرة دون أن تتكسر عظامها وتتنخر أسنانها وتتعرض لكل مرض متفش في الحي.

عندما بدأنا الحديث عن فلسفتنا الخاصة بالرعاية الصحية وأنشأنا شركتنا على تلك الفرضية هاجمَنا الناس وضحكوا علينا وسخروا منا، وكانوا يتصايحون أمامنا حين يروننا في الشارع: «أنتم دجّالون، وكنت أسمع «دجالون دجالون.» حينما نمر بهم.

وإذا ما نشرت الصحف أي أمر سلبي في عالم التغذية، هرع الناس إلينا وأبرزوا ذلك لكي يبيّنوا لنا مدى خطئنا وأننا نفكر بالاتجاه غير الصحيح، ولكننا تابعنا مسيرتنا.

انحدرنا من عالَم الزراعة. لقد أراد والدي دائماً أن يحصل على الجائزة الأولى في المعرض الريفي عندما كان يأتي بخنازيره وفراريجه وأبقاره إليه، وكيف حصل على الجائزة الأولى؟ كان يطعمها بصورة جيدة ويقدم لها كل ما في وسعه لجعل جلودها لامعة وقوائمها قوية، إذ كان يعرف مايفعل.

سألت نفسي: لماذا لا أفعل الشيء ذاته لأطفالي؟ ألا أريد لهم أن يحصلوا على الشريط الأزرق في المعرض؟ بالتأكيد. كيف أحصل على ذلك الشريط الأزرق؟ حين يكون أولادي أصحاء. الحل سهل، وكان في دفتر الشيكات. لن يكون قدَري أن أدفع فواتير الطبيب بهذه المبالغ

وكذلك طبيب الأسنان والمستشفى وغيرهما كما يفعل الآخرون. وكان هذا معقولاً.

لم نكن نملك المال الكثير في الأسرة إذ كنا عشرة أطفال، ولكن والدي تأكد من أننا نجلس في اليوم ثلاث مرات إلى الطاولة لنأكل، ثم يقدم البقايا لدعم صحة الأبقار والفراريج والخنازير لكي يكون نسلها جيد، وكان يفوز بالمحصول الجيد لأنه يطعم الأرض البقايا والمغذيات، ويعلم أن ذلك يؤدي في نهاية المطاف إلى فرق في دفتر شيكاته، ولكني حين طبَّقت ذلك على أسرتي لم أجد مثل ذلك الفرق.

مازالت شركة هيليستاد في ميدان صناعة التغذية منذ أكثر من ٤٥ عاماً وليس هناك مَن يجادل بأنها تدر على آل هيليستاد دخلاً جيداً، إلا أنهم مرّوا في فترات صعبة وصمدوا لأنهم آمنوا بما كانوا يفعلون. وُجِّهتْ إليهم الدعوة إلى البيت الأبيض للاشتراك بالمؤتمرات الغذائية وهم معروفون جيداً في ميدان عملهم.

لقد آمنوا أن أي نجاح قليل يساعد على زيادة الثقة لديك، وإذا أبقيت عيناً على الكرة أو على الأهداف استطعت البدء بوضع ملاحظات صغيرة على ماهية الأهداف. إن المحافظة على النفس والإيمان بها هما الركنان الأساسيان لكل منجزاتهم: في النفس والعلاقات والأسرة والعمل.

مد الجسور بين أجزاء العالم

حين وضع جيف بيزوس التبضّع تحت تصرف الجماهير كان ستيف كيس Steve Case مسؤولاً عن وضع شبكة المعطيات العالمية كذلك

تحت تصرفهم، فكان أن غيَّر موقعُه أمريكا أو نلاين America On-line طريقةَ الاتصالات التي يجريها الشخص العادي ابتداءً من الأطفال الصغار وحتى كبار السن، فلا يفصل بين كل منهم والآخر إلا خط هاتفي وكبسة أصبع بعد أن زالت الحاجة إلى الخطوط الهاتفية التقليدية لأن العالم أصبح لاسلكياً. وفي الوقت الذي مازالت شركة أمازون في المنطقة الحمراء فإن شركة أمريكا أونلاين كانت في المنطقة السوداء وتعلن عن أرباح إيجابية منذ عدة سنوات.

لقد اعتُبِرَ ستيف كيس واحداً من أذكى المغامرين التجاريين في أو اخر التسعينيات، فقد شرعت أمريكا أو نلاين - بموجب إعلان أذهل الشركات العالمية عام ٢٠٠٠ - بالاندماج مع تايم وورنر Time Warner؛ وهي السلعة المستقرة في سوق الشركات، وبذلك تشكلت أكبر شركة إعلامية في العالم عند ظهورها عام ٢٠٠١. فمن أين ظهر هذا الشاب؟ وكيف جمع هذه الخيوط معاً؟ لماذا لم يفكر بذلك تيد تيرنر Ted Turner، صاحب محطة سي إن إن CNN (الذي باعها لتايم وورنر وأصبح عضواً بمجلس إدارتها؟) وهو الذي قال فيما بعد: إنها من أكثر الصفقات التي رآها إثارة، وقد انفكت عُرى هذه الصفقة بعد سنتين.

وعودة إلى المشروع الذي ارتآه جيم كلارك في إدخال العديد من المفاهيم في شركة سيليكون غرافيكس والتي ارتآها كيس لشركة أمريكا أونلاين - تايم وورنر. وبدلاً من القيام بجميع الاتصالات والتسالي عبر جهاز التلفاز حسب اقتراح سيليكون غرافيكس، كان الحاسب هو النافذة التي استخدمتها أمريكا أو نلاين، وفي ذلك يقول كيس:

لقد حولنا الحاسب من آلة إنتاجية إلى جهاز اتصالات لتكوين إحساس باجتماع الناس وارتباطاتهم.

تبرَّم عدد كبير من عناصر الشركات بشأن البطء الذي يعانون منه عند استخدام موقع أمريكا أونلاين، إذ كان كثير من الشركات تستخدم مُخدِّماتها الخاصة ولا تحتاج إلى جميع المزايا التي يوفرها هذا الموقع لزبائنه. ليس من المهم ألا تستخدم شركات أمريكا هذا الموقع؛ فالجماهير يستخدمونه فقد صُمِّمَ لأجلهم، وكان المشتركون الذين زاد عددهم عن العشرين مليوناً يتوازعونه لقاء حوالي عشرين دولاراً في الشهر فيتحادثون ويتبضعون ويحصلون على معلومات وتسالي من كل أنحاء العالم.

الشجعان ناجحون، وعندما تعتبَر من الناجحين - ولكي ترسِّخ نجاحك - يجب أن يجد المزيد من الطلبات (والناس) طريقهم إلى بابك. كثيرون منهم سيكونون منطقيين ومادحين، ولكن التوقيت لايتزامن في بعض الأحيان مع قدرتك على التصدي، أو الرغبة في التصدي لمزيد من الواجبات والمسؤوليات، والشجاعة مطلوبة لكي تقول: «لا» للآخرين. لقد توجب على كل من ستيف كيس وجيف بيزوس ونيكول شابيرو وآل هيليستاد وجين كيللي وورودي جيولياني وجيم كلارك أن يقول: لا لكي يحافظ على مساره ويحقق رؤيته وحلمه.

وكما أن هدف دوروثي في الحصول على وطن تحوَّل بفعل إرادات ورغبات وطلبات الناس في أوز، إلا أنها تركت نفسها تركِّز على «أريد أن أعود إلى وطني،» فوضعتْ حاجتها لمغادرة أوز في أعلى سلم أو

لوياتها، واستطاعت أن تجعل كل طلب جديد يقدم إليها مشروطاً بعودتها إلى كنساس، وكان بمقدورها أن تبقى ساحرة أوز لو أرادت ذلك اللقب، لكن نجاحها في صدٌ أعداء أوز ربما وقف في وجه عودتها إلى الوطن لو أفسحت المجال لذلك، ولكنها لم تفعل.

هاري بوتر وجد نفسه موثوقاً بالحبال في نهاية قصة حجر *الساحر The Sorcerers Stone*، وقد ربط الشيطان كويريل Quirrell روحه بالشيطان الأكبر فولدمورت *Voldermort* الذي قتل أبَوي هاري عندما كان رضيعاً. ومع التسليم بذلك كان مصيره أن يصبح ساحراً عظيماً، ولكنه كان صبياً صغيراً عندما واجَه كويريل Quirrell. حاول هاري بمكره وربما بشجاعته أن يصرف انتباه كويريل وفولدمورت لكي يتبين طريقة للخروج وينقذ الحجر السحري، لكنهما حاولا أن يحتالا عليه لكي يكشف لهما عن كيفية إخراج الحجر. ويستمر القتال سجالاً، ولكن الحجر ينتهي به المطاف إلى جيب هاري بسبب كيان وماهية هاري الذي لم يستسلم ونجح آخر الأمر في التغلب الفكري على خصومه. وأنت ينبغي عليك ألا تستسلم.

الخاطرة العشرون

الشجاعة هي العامل الوسيط في إحداث التغيير، وبدونها ينعدم الإبداع، فيتوقف النمو وَتندثر الأفكار وَالمفاهيم العظيمة.

الفصل الثاني عشر



الخطوب الجلل هي آمالُك الكبيرة التي تتحقق

حين تنعدم الثقة بنفسك تكون تحت رحمة الغوغائيين.

آين راند

الأطلس الموجز

تقاسم آلاف الرجال والنساء أفكارهم أثناء المقابلات التي جرت من أجل كتابة *عامل الثقة*، وكشف بعضهم عن ألمه العميق الذي يشعر به عند الأزمات، في حين ظل بعضهم الآخر متفلسفاً تماماً بشأنها.

ومن خلال تلك الآلاف من الأصوات ظهرت ثلاثة أمور أساسية - فأنت لكي تبني الثقة، بحاجة إلى المعرفة - *الخبرة والنجاح والسيطرة*. وهذا لايعني أنك لم تتعرض للكبوات، التي هي *الخطوب الجلل*، فإذا أقررت بها فإن الكبوات تتحول إلى نجاح؛ نجاحك.

تذكَّر المرات الأولى التي حاولتَ فيها أن تقود سيارة. إن الاستحصال على المعرفة والخبرة متشابهان. أمسكتَ المقود بيديك، ثم أدركتَ ذات يوم أن بإمكانك القيادة في واقع الحال بيد واحدة وأن تلوح لصديق باليد الأخرى. شعرتَ بأنك أكثر ذكاءً بقليل، وهذا أدى بك إلى راحة أكثر بقليل؛ فزادت ثقتك، وأصبحت سائقاً مُجازاً بعُرْف القانون.

وأخيراً فأنت بحاجة إلى السيطرة لكي تتشكَّل الثقة عندك، ذلك أن الرقابة هي أحد أشكال «التمسّك» حينما تكون منهمِكاً بفعالية في مشروع وتنجز العديد من الخطوات. الجزء الثاني لهذا الأمر هو أنك حين تحقق النجاح تكون بحاجة إلى معرفة الخطوات التي أدَّت إلى نجاحك.

الخاطرة الحادية والعشرون

لا تتقن ما ليس لك مصلحة فيه، وركِّز اهتمامك دائماً، وأحبب ما أنت فيه وتابع التعلُّم.

إن الاستحصال على الثقة والمحافظة عليها وتنميتها تشبة السلسلة الحسابية للمواليد؛ مواليد ثم مواليد تنبثق عن الأحلام والرؤى، وتمر عبر مدرسة العثرات القاسية والكبوات والأمل والخوف والمخاطر والتوسُّع والنجاح والحياة. لن تقدَّم إليك أيٌّ من هذه دون أحداث متلاحقة، بعضها مشروطة بتأدية ثمنها مسبقاً، فتمد يديك وتسلِّم لغيرك ماوصل إليك، والبعض الآخر يأتيك من خلفك وينبغي عليك أن تلم شعث نفسك.

أنت بطل حياتك، وأنتِ بطلة حياتكِ، والحياة رحلة يتعيَّن عليك أن تعيد شكلها وتعيد توجيهها خلال عدد من المتاهات التي سيُتحفك بها كل يوم تعيشه، وربما يكون هذا اليوم مغامرة أو كابوساً في حفرة

مظلمـــة تحت الأرض، والأغلب أن يكون خليطاً بين هذه وتلك، ولن يسيطر الخوف عليك إن تتعلم إنجاز ما تخشاه.

عندما تسقط في الحفرة التي يوصلك إليها الفشل والأزمات والتربية غير الصحيحة، يسهل القضاء عليك، ولربما خرجت لبعض الوقت من أجل الحساب، حتى بالقرب مما تظنُّه الموت. ويمكنك التسلق والخروج منها إذا اتخذت من *الخطوات العشر لبناء الثقة* دليلاً، وأن تعود إلى المغامرة واكتشاف نفسك من جديد. إن رحلتك إلى الثقة تشبه المسرح، أضواء أحياناً، وأحياناً أخرى موسيقى صاخبة وضجيج عالٍ، ثم أنوار خافتة، ولمسات لطيفة غامضة الدلالة. لاتتسنى لك فرصة استحفاظ حياتك وترديدها كما يفعل الممثل على خشبة المسرح، بل تقفز مباشرة وتعيش جزءاً من حياتك بما فيه من فخر وأسى، دون أن تعلم أي فصول مسرحيتك ستجلب لك الاضطراب أو السعادة.

إذا كانت في الوقت الراهن ثمَّة عواصف تتنامى في عملك أو بيتك، ولم يظهر شيء مما تظن أنه العاصفة أو أنه يجب أن يكون العاصفة، فعليك أن تفكر بما يريدنا الإعلان أن نعتقد أنه أفضل صديق للمرأة: الماسة. أنت فكر بالماسة على شكلها الخاميّ؛ حَجرة عاتمة ميالة إلى البياض لاتجذب أحداً، وتبدو بلا قيمة. غير أننا نجد تحت ذلك قيمة مكنونة هائلة حين يتم قصها وتلميعها بيَد فنان ماهر فتبرق عتمتها وتتعالى قيمتها كصاروخ الفضاء، أما إذا قصّتها يد غير خبيرة بشكل غير مناسب ولم تلمّعها أضحت بلا قيمة تقريباً.

لديك إمكانية الألمعيَّة، وأن تتمكن من الإشعاع مثل أكثر الماسات بريقاً، لكن بريقك يأتي من داخلك، وعليك أن تخبر نفسك أن المنطلق هو المادة الخام التي تملكها بين جنبيك ويحتاجها كل إنسان لبناء الثقة، فلا تتخلَّ عنها وقد حان الوقت لكي تغذَّ السير بنعليك الفضيين كما فعلت دوروثي، أو تحيط نفسك بالعباءة السحرية كما فعل هاري بوتر، وأن تدَّعي وتمتلك وتوسع الثقة التي تمتلكها.

كل منا بحاجة إلى نوع من النجاح،

سواء كان تشجيعاً

أو ثناءً في الوظيفة أو شعوراً بالفخر. يمكن أن تكون

طريق نجاحك مغطاة فلا يراها أحد، أو مليئة

بالتعرجات، أو بالأخاديد الرهيبة، وكل هذه العقبات

تصبح كتلاً لبناء الثقة.

إنها آمالك الكبيرة التي تتحقق

الاعتراف بفضل الآخرين

تضم الكتب بين جنباتها جواهر كل شيء، وهي كالحساء واللحم المطبوخ على نار هادئة، وفكرة التشبيه تبدو من حيث المبدأ جيدة ولكنها لاتتعاظم إلا حينما تضاف جميع المكوِّنات وتترك لِتغلي دون أن تفور، والمكوّنات في كتاب عامل الثقة هم الناس الذين قابلتهم عبر مسيرتي.

روني مور Ronnie Moore وَويستايب WESType أوجدا بين دفتي الكتاب سحراً، وسرعان ما أدرك ميكِل ياامادا-Mikell Yama da رؤيتي للغلاف، فلهم شكري.

كما هي الحال دائماً، مارلين روس Marilyn Ross تكرَّمت كثيراً بالأجوبة والحلول لأي سؤال طرحته. جو صباح Joe Sabah كان وما زال المُهَلِّل المتحمس لكل مؤلف، فلكما الشكر.

رون رايس Ron Rice كان مبدعاً بشكل لايصدق في تصميم مكونات المسح المستخدمة على شبكة المعطيات العالمية، فهو الأفضل في إتقان الشبكة.

كية والِس Kay Wallace و شاري بيترسون Shari Peterson وجون مالينغ John Maling وجيروشا ستيوارت Jerusha Stewart شحذوا أقلامهم وعيونهم وأجابوا دائماً على استفساراتي، فهل لهذا معنى؟ وهل الأمور على مايرام؟.

كتاب *عامل الثقة: الخطوب الجلل تحقق الآمال الكبيرة* يضم آلافاً من أصوات رجال هذه الأيام ونسائها، وأنا أشكر لهم وقتهم ومساهماتهم.

نبذة عن المؤلفة

الدكتورة جوديث برايلز

ماجستير بإدارة الأعمال

الدكتورة جوديث برايلز Judith Briles -المديرة التنفيذية لمجموعة برايلز المحدودة للبحث والتدريب والاستشارة في كولورادو - تعتبر محاضِرة رئيسية عالمية وخبيرة محترمة في استنباط حلولٍ لشؤون شركات الأعمال.

وهي كاتبة فازت كتبها بالجوائز، فزاد عددها عن عشرين كتابا، واشتملت على حديث *امرأة إلى امرأة* ٢٠٠٠ Woman to Woman 2000 ومعركة فاصلة في *مكان عمل الرعاية الصحية* Zapping Conflict in the Health Care Workplace وعشرة *حركات مالية ذكية للنساء* ١٠ Smart Money Moves for Women وحركات *مالية ذكية للأطفال* Smart Money Moves for Kids *والدولارات وحاسَّة الطلاق* The Dollars and Sense of Divorce *ومصائد النوع* Gender Traps وتوقف *عن طعن ظهرك* Stabbing Yourself in the Back Stop.

حلَّت الدكتورة برايلز ضيفة في أكثر من ألف برنامج تلفازي وإذاعي، وكتبت أعمدة صحفية لصحيفتي *دنفر بيزنيس جورنال* Denver Business Journal *وكولورادو ومن نيوز* Colorado Women

News ومزموني.كوم MsMoney.com. كما تم الحديث عن عملها في *وول ستريت جورنال* Wall Street Journal *وتايم* Time *وبيبل* People *ويو إس إيه توديه* USA Today و *نيويورك تايمز* New York Times ، وهي أيضا ضيفة دائمة على محطات التلفزة *إم إس إن بي سي* MSNBC *وسي إن إن إف إن* CNNfn *وسي إن إن* CNN.

من أجل معلومات عن جاهزية الدكتورة جوديث برايلز لإلقاء المحاضرات والاشتراك في رسالتها الإخبارية، يرجى الاتصال بها على:

Judith@Briles.com أو DrJBriles@aol.com

www.Briles.com

هاتف ٩١٧٩ - ٦٢٧ - ٣٠٣ أو ٩١٨٤ - ٦٢٧ - ٣٠٣

مؤسسة برايلز غروب The Briles Group, Inc.

ص ب PO Box ٤٦٠٨٨٠

أورورا، كولورادو Aurora, CO ٨٠٠٤٦

كتب أخرى للدكتورة جوديث برايلز

معركة فاصلة في مكان عمل الرعاية الصحية

توقف عن طعن ظهرك

حديث امرأة إلى امرأة ٢٠٠٠

تقرير برايلز عن النساء في الرعاية الصحية

عشرة حركات مالية ذكية للنساء

حركات مالية ذكية للأطفال

مصائد النوع

الثقة - كيف يمكن أن تتغير حياتك من خلال تقديرك لنفسك

عندما يقول الرب لا

حاسة المال

دليل حاسة الدولار

جمع التبرعات المالية - الأطفال الحكماء

حديث امرأة إلى امرأة

كتاب مال جوديث برايلز

إيمان ودراية أيضاً

العبارات المالية

دليل النساء إلى الحنكة المالية

الثقة بالنفس وقمة الأداء

الطلاق - دليل النساء المالي

كتب شاركت الدكتورة برايلز بتأليفها

الدولارات وحاسة الطلاق

عامل الجنس

مكان العمل

مقالات ومعلومات مجانية عن كتب جوديث متوفرة على موقعها

على شبكة المعطيات العالمية : www.Briles.co